

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
DI BMT (BAITUL MAL WAT TAMWIL) AL ITTIHAD RUMBAI  
PEKANBARU**

**S K R I P S I**

Diajukan Untuk Melengkapi Sebagian Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Syari'ah (SE)



UIN SUSKA RIAU

**OLEH****RISKA INDAH MUTIA****NIM.11325206247**

**PROGRAM S1  
JURUSAN EKONOMI SYARI'AH**

**FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

**2020**



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Skripsi dengan judul *"PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BMT (BAITUL MAL WAT TAMWIL) AL ITTIHAD RUMBAI PEKANBARU"*

Yang ditulis oleh :

Nama : RISKHA INDAH MUTIA  
 NIM : 11325206247  
 Program Studi : EKONOMI SYARI'AH

Dapat Diterima dan Disetujui untuk diajukan dalam sidang Munaqasah Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 24 Rabi'ul Akhir 1441 H  
 21 Desember 2019 M

Pembimbing Skripsi

ZURAIDAH, M.Ag  
 NIP. 19710813199603 2 001

UIN SUSKA RIAU



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**LEMBAR PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul **“PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BMT (BAITUL MAL WAT TAMWIL) AL ITTIHAD RUMBAI PEKANBARU”**, yang ditulis oleh :

Nama : **RISKA INDAH MUTIA**  
 NIM : 11325206247  
 Program Studi : Ekonomi Syariah

Telah di munaqasyahkan pada :

Hari / Tanggal : Selasa, 07 Januari 2020  
 Waktu : 08.00 WIB  
 Tempat : Ruang Sidang Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 27 Januari 2020 M  
**TIM PENGUJI MUNAQASYAH**

Ketua  
**H. Akmal Abdul Munir, Lc., MA**

Sekretaris  
**Ahmad Hamdalah, ME.Sy**

Penguji I  
**Afdhol Rinaldi, SE., M. Ec**

Penguji II  
**Syamsurizal., SE., M. Sc.Ak.CA**

Mengetahui :  
 Dekan Fakultas Syaria'ah dan Hukum

**Dr. Drs. H. Hajar, M.Ag.**  
 NIP. 19580712 1986031 005

UIN SUSKA RIAU



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### ABSTRAK

**Riska Indah Mutia (2017) : “Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di BMT (Baitul Mal wat Tamwil) Al Ittihad Rumbai Pekanbaru”.**

Penelitian ini di latarbelakangi oleh perkembangan zaman yang semakin berkembang sehingga lembaga keuangan dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik guna menarik dan mendapatkan hati para nasabahnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui lebih mendalam Bagaimana Pelaksanaan Pelayanan dalam meningkatkan Kepuasan Nasabah di BMT Al Ittihad Rumbai Pekanbaru dan untuk mengetahui Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di BMT Al Ittihad Rumbai Pekanbaru.

Penelitian ini adalah penelitian lapangan. Teknik-teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, mengamati langsung di lapangan wawancara dengan pimpinan, karyawan, dan nasabah, dan menyebarkan angket kepada nasabah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, serta alat analisis yang digunakan adalah regresi linier sederhana dengan tingkat signifikansi 5%.

Berdasarkan hasil penelitian ini diperoleh bahwa Pelaksanaan Pelayanan karyawan BMT Al Ittihad Rumbai sesuai dengan SOP (*Standard Operational Procedure*) yaitu dilarang meminta imbalan kepada nasabah, menyambut nasabah dengan salam dan ramah, menghargai pendapat dan usul nasabah, dan berbicara jelas tidak bertele-tele.

Terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dapat dilihat dari nilai koefisien korelasi sebesar 0,769. oleh karena itu,  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, artinya adalah bahwa korelasi antara variabel independen (pelayanan) dengan variabel dependen (kepuasan nasabah) memiliki hubungan yang kuat. Dalam uji (t) didapatkan hasil T hitung sebesar 1,916 > t tabel sebesar 1,98447 dan signifikansi yang diperoleh sebesar 0,00 < 0,05 maka disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, artinya variabel independen (pelayanan) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah). Variabel independen (pelayanan) terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah) adalah sebesar 59,2%, sedangkan sisanya sebesar 40,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model ini.





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum Wr. Wb.*

Puji syukur senantiasa diucapkan kepada Allah SWT yang menguasai alam beserta isinya, yang telah memberikan hidayah-Nya, rasa syukur tidak henti-hentinya penulis persembahkan kehadiratNya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BMT (BAITUL MAL WAT TAMWIL) AL ITTIHAD RUMBAI PEKANBARU”**, untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau.

Shalawat dan salam selalu tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW ,beserta keluarga serta para sahabat yang telah menjadi suri tauladan bagi kita dalam melangkah. Mudah-mudahan kita termasuk umat yang mendapat syafaat dari Nabi Muhammad SAW di yaumil akhir kelak. Aamiin.

Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini. Dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat, penulis menyampaikan terimakasih sedalam-dalamnya kepada Yth :

Papa Noprizal dan Mama Setia Apriani Umi Khomisyah, yang selalu mencintai penulis dengan sepenuh hati dan dengan ikhlas kesabaran merawat, mendidik, serta rela membantu baik materi maupun spiritual, mengorbankan segalanya demi kebahagiaan dan masa depan penulis.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Bapak Prof. DR. K.H. Ahmad Mujahidin, M.Ag selaku rektor UIN Suska Riau beserta jajarannya.

Bapak Dr. Drs. H. Hajar, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Bapak Dr. Drs. Heri Sunandar, MCL, selaku Wakil Dekan I Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Bapak Dr. Wahidin, S.Ag., M.Ag, selaku Wakil Dekan II Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, dan Bapak Dr. H. Maghfirah, M.A, selaku Wakil Dekan III Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

4. Bapak Bambang Hermanto, M.Ag, selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah serta Bapak Syamsurizal, SE, M.Sc.Ak. CA selaku sekretaris Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Syariah dan Hukum.

5. Ibu Zuraidah, M.Ag, selaku Dosen Pembimbing Skripsi, yang dengan penuh kesabaran membimbing, mengorbankan waktu, serta memberikan arahan dan masukan yang amat berguna hingga terselesaikan skripsi ini.

Bapak Muhammad Ihsan, M.Ag, selaku Penasehat Akademis yang telah memberikan nasehat, pengajaran dan membimbing selama proses perkuliahan.

Bapak/Ibu dosen yang telah mengajarkan berbagi ilmu pengetahuan serta memberikan nasehat-nasehat kepada penulis selama studi di universitas ini, dan semua ilmu yang diberikan sangat berarti dan berharga demi kesuksesan di masa yang akan datang.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Bapak Indra Putra, selaku Manajer BMT (Baitul Mal wat Tamwil) Al Ittihad Rumbai Pekanbaru, yang telah memberikan kesempatan dalam melakukan penelitian ini.

Seluruh karyawan BMT (Baitul Mal wat Tamwil) Al Ittihad Rumbai Pekanbaru beserta seluruh nasabah BMT (Baitul Mal wat Tamwil) Al Ittihad Rumbai Pekanbaru.

10. Bapak/Ibu karyawan Tata Usaha dan akademik Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
11. Seluruh karyawan perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dan perpustakaan Fakultas Syariah dan Hukum.
12. Kepada Keluarga Besar Yayasan An Namiroh yang telah memberi dukungan kepada penulis dan telah menerima penulis bergabung bekerja.

Semoga Allah SWT melipat gandakan pahala kebaikan yang telah diberikan, aamiin. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, masukan, kritikan, dan saran dari seluruh pembaca skripsi ini sangat penulis harapkan demi peningkatan kualitas penulisan selanjutnya. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembacanya.

*Wassalamualaikum Wr,Wb*

Pekanbaru, November 2020  
Penulis,

**Riska Indah Mutia**  
**NIM : 11325206247**





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**DAFTAR ISI**

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I      PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Batasan Masalah .....	6
C. Rumusan Masalah .....	7
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	7
E. Metode Penelitian .....	8
F. Model Penelitian .....	14
G. Hipotesis .....	14
H. Definisi Operasional & Ruang Lingkup Penelitian .....	15
I. Sistematika Penulisan .....	16
<b>BAB II      GAMBARAN UMUM DAERAH PENELITIAN</b>	
A. Sejarah Singkat BMT Al Ittihad Rumbai .....	18
B. Visi, Misi, Nilai-Nilai, dan Fungsi Baitul Maal wa Tamwil (BMT) Al Ittihad.....	19
C. Struktur Organisasi Baitul Maal wa Tamwil (BMT) Al Ittihad Rumbai .....	20
D. Produk-Produk BMT Al Ittihad Rumbai .....	26
<b>BAB III      TINJAUAN TEORETIS</b>	
A. Pengertian BMT .....	28
B. Pengertian Pelayanan dan Sumber-Sumber Hukumnya.....	29
C. Kualitas Pelayanan .....	31
D. Fungsi Pelayanan.....	32
E. Pengertian Kepuasan .....	34
F. Pelayanan dalam Pandangan Islam .....	38



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Pelayanan di BMT (Baitul Mal Wat Tamwil) Al Ittihad Rumbai Pekanbaru .....	45
B. Pengaruh Etika Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di BMT (Baitul Mal wat Tamwil) Al Ittihad Rumbai Pekanbaru .....	47
C. Analisa Data .....	67

**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	75
B. Saran.....	76

**DAFTAR PUSTAKA  
LAMPIRAN**

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 1.1	Definisi Operasional Variabel .....	16
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	48
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Menurut Usia.....	48
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan .....	48
Tabel 4.4	Statistik Deskriptif Responden .....	49
Tabel 4.5	Tanggapan Responden yang Menyatakan Gedung BMT Al Ittihad Rumbai Yang Bersih dan Rapi.....	51
Tabel 4.6	Tanggapan Responden yang Menyatakan BMT Al Ittihad Rumbai memiliki Sarana dan Prasarana yang Lengkap .....	52
Tabel 4.7	Tanggapan Responden yang Menyatakan Karyawan BMT Al Ittihad Rumbai Yang Berpenampilan Rapid an Islami .....	52
Tabel 4.8	Tanggapan Responden yang Menyatakan Kemampuan Karyawan BMT Al Ittihad Rumbai Memberikan Layanan Sesuai yang dijanjikan .....	53
Tabel 4.9	Tanggapan Responden yang Menyatakan Kemampuan Karyawan BMT Al Ittihad Rumbai dalam Penyelesaian Masalah yang dihadapi Nasabah.....	54
Tabel 4.10	Tanggapan Responden yang Menyatakan BMT Al Ittihad Rumbai Selalu Bersedia Menerima dan Membantu Setiap Keluhan dari Nasabah dan Memberikan Solusi.....	55
Tabel 4.11	Tanggapan Responden yang Menyatakan BMT Al Ittihad Rumbai Selalu Menjalankan Tugasnya dengan Cepat dan Tepat dalam Melayani Nasabah.....	56
Tabel 4.12	Tanggapan Responden yang Menyatakan BMT Al Ittihad Memberikan Informasi yang Jelas kepada Nasabahnya .....	56
Tabel 4.13	Tanggapan Responden yang Menyatakan Karyawan BMT Al Ittihad Ramah dan Komunikatif .....	57



Tabel 4.14	Tanggapan Responden yang Menyatakan Keamanan Dalam Bertransaksi .....	58
Tabel 4.15	Tanggapan Responden yang Menyatakan Karyawan BMT Al Ittihad Memiliki Pengetahuan yang Luas Tentang Produk-Produknya .....	59
Tabel 4.16	Tanggapan Responden yang Menyatakan Karyawan BMT Al Ittihad Memiliki Sifat yang Dapat Dipercaya Untuk Menumbuhkan Rasa Percaya Kepada Nasabahnya .....	59
Tabel 4.17	Tanggapan Responden yang Menyatakan BMT Al Ittihad Selalu Memperhatikan Kebutuhan dan Memahami Keinginan yang Diharapkan Nasabahnya .....	60
Tabel 4.18	Tanggapan Responden yang Menyatakan Tegur Sapa dan Tutur Kata Karyawan BMT Al Ittihad Terhadap Nasabahnya .....	61
Tabel 4.19	Tanggapan Responden yang Menyatakan BMT Al Ittihad Memiliki Waktu Pengoperasian yang Nyaman Bagi Nasabahnya .....	62
Tabel 4.20	Tanggapan Responden yang Menyatakan Pelayanan yang Diberikan BMT Al Ittihad Sangat Sesuai dengan Harapan Nasabahnya .....	63
Tabel 4.21	Tanggapan Responden yang Menyatakan Visi dan Misi BMT Al Ittihad Sesuai Dengan Kenyatannya .....	63
Tabel 4.22	Tanggapan Responden yang Menyatakan BMT Al Ittihad Memberikan Kemudahan dalam Melayani Nasabahnya .....	64
Tabel 4.23	Tanggapan Responden yang Menyatakan Nasabah BMT Al Ittihad Memperoleh Kemudahan dalam Menggunakan Jasa Pembiayaan .....	65
Tabel 4.24	Tanggapan Responden yang Menyatakan BMT Al Ittihad Memberikan Pelayanan yang Memuaskan .....	66

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

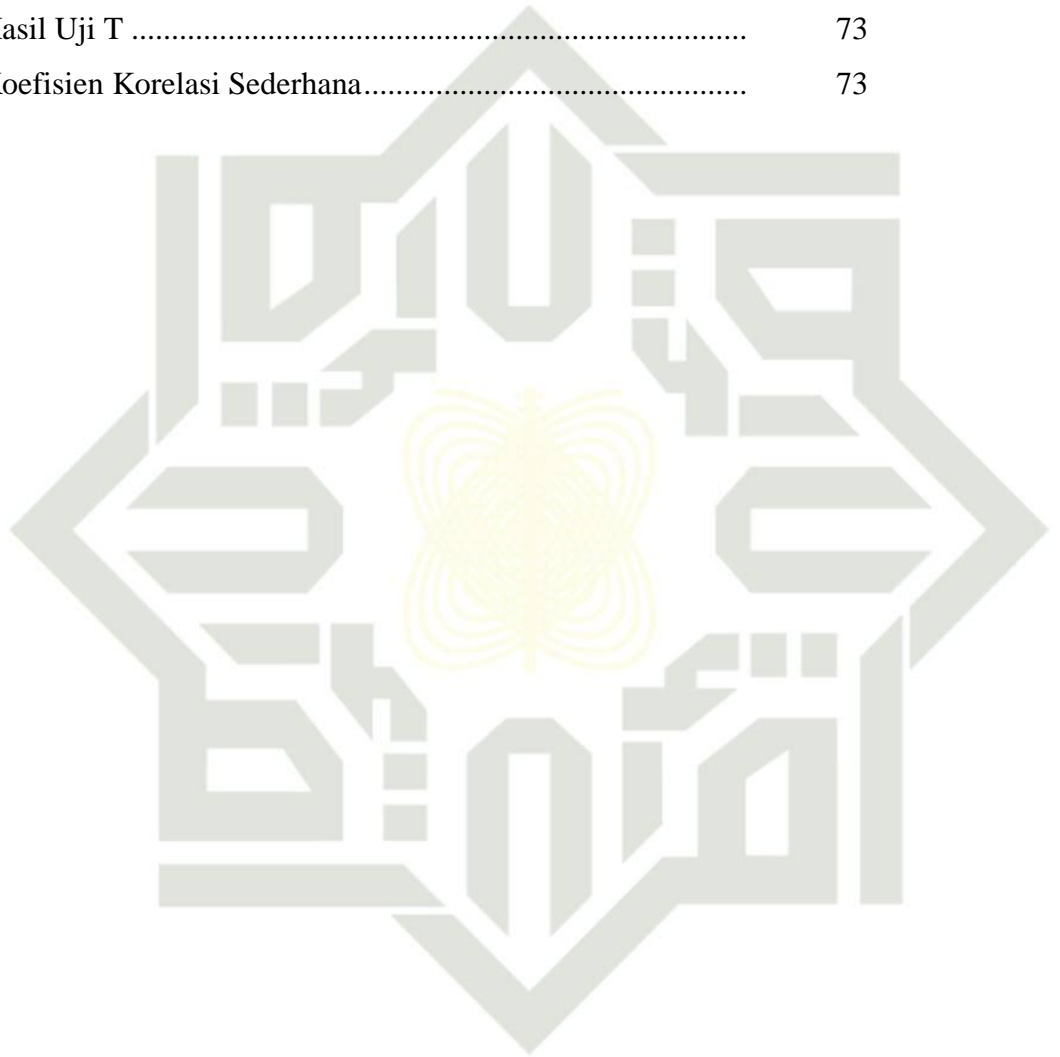
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 4.25	Tanggapan Responden yang Menyatakan Saya Akan Mengajak Orang Lain Untuk Bertransaksi Melalui BMT Al Ittihad Rumbai .....	66
Tabel 4.26	Hasil Uji Normalitas .....	69
Tabel 4.27	Analisis Regresi Linier Sederhana.....	70
Tabel 4.28	Hasil Uji T .....	73
Tabel 4.29	Koefisien Korelasi Sederhana.....	73



UIN SUSKA RIAU

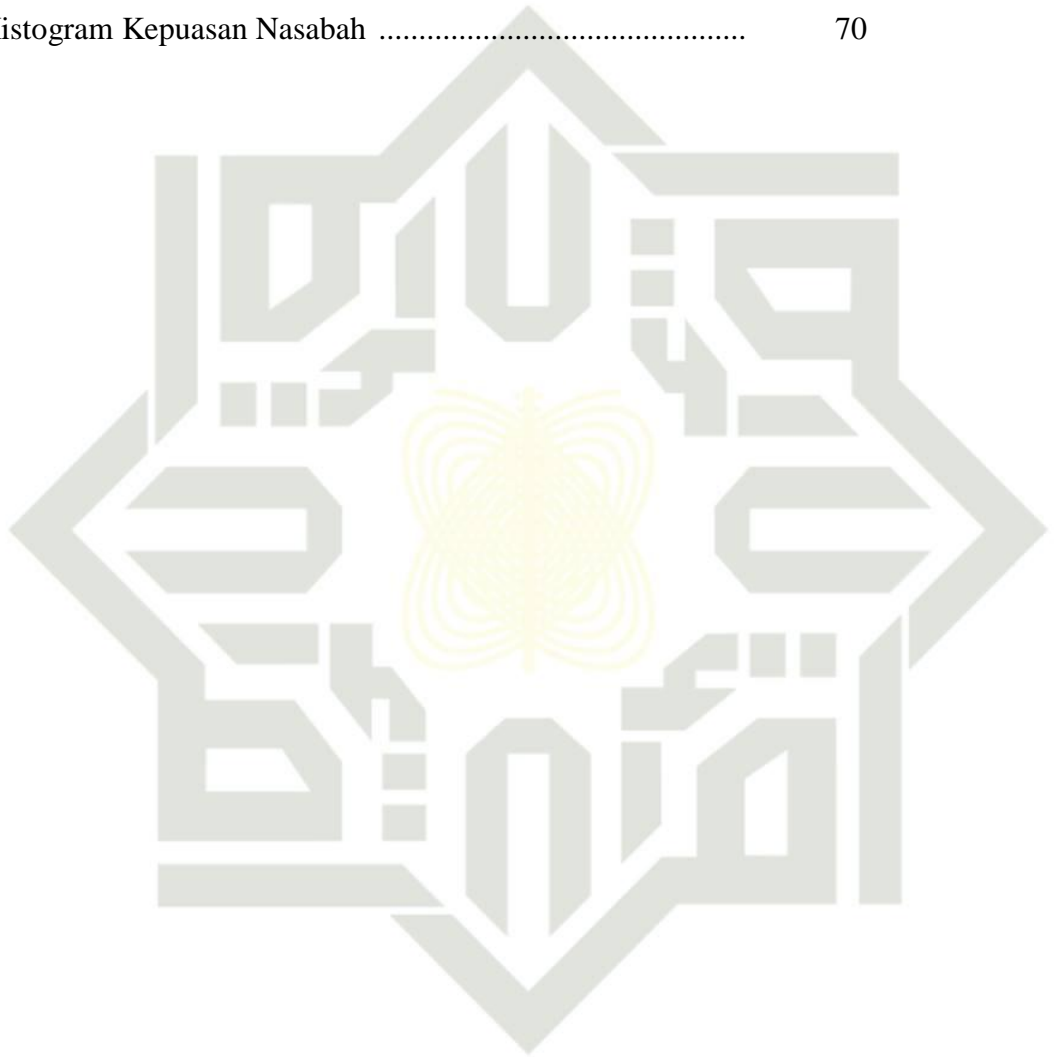


**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**DAFTAR GAMBAR**

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Struktur Organisasi BMT Al Ittihad Rumbai .....	21
Gambar 4.1 Kurva Histogram Kualitas Pelayanan .....	69
Gambar 4.2 Histogram Kepuasan Nasabah .....	70



UIN SUSKA RIAU



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB I PENDAHULUAN

### A Latar Belakang

Dalam era perdagangan bebas, setiap perusahaan menghadapi persaingan yang ketat, meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing, menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta berusaha memenuhi harapan pelanggan dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan dari pada yang dilakukan oleh pesaing. Kepuasan yang diperoleh oleh konsumen tidak bisa dilepaskan dari penerapan Etika Pelayanan dalam menjalankan setiap usaha bisnis. Tujuan dari setiap bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan merasa puas. Kualitas jasa yang unggul dan konsisten dapat menumbuhkan kepuasan pelanggan dan akan memberikan berbagai manfaat.<sup>1</sup> Perilaku pelayanan yang baik juga dibutuhkan dalam persaingan di dunia bisnis, terutama di dunia perbankan dan lembaga keuangan non bank.

Pelayanan adalah setiap kegiatan yang ditunjukkan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan (nasabah). Jadi pelayanan adalah perilaku petugas lembaga keuangan terutama petugas pelayanan (*teller*) dalam memenuhi apa yang diinginkan atau diharapkan konsumen/nasabah. Pentingnya etika bisnis pada dunia perbankan yaitu, menanamkan kepercayaan dan citra, dan menghindari terjadinya bahaya *rush* dan kejahatan

---

<sup>1</sup> Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), hlm. 83

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kerah putih yang melibatkan orang dalam baik pejabat perbankan maupun karyawan.<sup>2</sup>

Keberadaan BMT ( Baitul Mal wal Tamwil ) sebagai salah satu lembaga keuangan syariah mengalami dinamika yang bagus seiring dengan dinamika perkembangan lembaga ekonomi dan keuangan Islam lainnya di tanah air.

Munculnya lembaga keuangan mikro seperti BMT merupakan salah satu *multiplier effect* dari pertumbuhan dan perkembangan lembaga ekonomi dan keuangan bank syari'ah. Lembaga ekonomi mikro ini lebih dekat dengan kalangan masyarakat bawah (*grass root*).<sup>3</sup>

BMT harus mengutamakan kepuasan anggotanya demi kelangsungan usaha BMT itu sendiri. Apabila anggota puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak BMT maka akan tercipta hubungan yang harmonis antara pihak BMT dan anggota sehingga anggota akan terus menggunakan jasa BMT. Dengan demikian, tujuan BMT dalam menjalankan fungsi bisnis yaitu memperoleh laba dapat tercapai.

Pelayanan nasabah adalah rangkaian kegiatan sikap dan perilaku petugas perbankan dalam menerima kehadiran atau berkomunikasi dengan nasabah secara

langsung maupun tak langsung.<sup>4</sup> Dari pengertian di atas dapatlah disimpulkan sebagai berikut :

---

<sup>2</sup> *Ibid*

<sup>3</sup> Muhammad, *Lembaga Ekonomi Syari'ah*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007), hlm. 59

<sup>4</sup> *Ibid*

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Adanya rangkaian kegiatan sikap dan perilaku petugas perbankan
2. Adanya komunikasi dengan nasabah
3. Bertujuan untuk membantu, menolong, dan menyenangkan konsumen (nasabah) atau memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah.<sup>5</sup>

Terdapat beberapa manfaat yang bisa diambil dari terciptanya kepuasan pelanggan, di antaranya membentuk hubungan yang harmonis antara perusahaan dan pelanggan serta membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang akan mendatangkan keuntungan bagi perusahaan.<sup>6</sup>

Pelayanan nasabah BMT diberikan oleh berbagai pihak baik *customer service*, *teller* atau kasir maupun *public relation*. Namun istilah *customer service* digunakan secara khusus untuk dunia perbankan. Artinya memang ada bagian yang khusus untuk melayani nasabah dengan nama *customer service*.

Di samping itu pelayanan nasabah juga diberikan oleh *teller*, beda antara keduanya adalah *costumer service* dalam bertugas melayani nasabah lebih banyak bicara dan tidak berhubungan dengan penyetoran dan penarikan uang, sedangkan tugas *teller* lebih banyak kepada bidang penyetoran dan penarikan uang nasabah.

*Customer service* memegang peranan sangat penting di berbagai perusahaan. Dalam dunia perbankan, tugas utama seorang *customer service* adalah memberikan pelayanan dan membina pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. *Customer service* bank dalam melayani para

<sup>5</sup> Buchory dan Djaslim Saladin, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank*, (Bandung: Linda Karya, 2006), hlm. 108

<sup>6</sup> [http://digilib.uin-suska.ac.id/19196/2/11390059\\_bab-i\\_iv-atau-v\\_daftar-pustaka.pdf](http://digilib.uin-suska.ac.id/19196/2/11390059_bab-i_iv-atau-v_daftar-pustaka.pdf), 17 April 2017



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

nasabah selalu berusaha menarik dengan cara meyakinkan para calon nasabah agar menjadi nasabah yang bersangkutan dengan berbagai cara, selain itu *customer service* juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank.<sup>7</sup>

Dalam melayani nasabah petugas BMT (Baitul Mal wat Tamwil) harus mampu memahami dan mengerti akan sifat-sifat masing-masing nasabahnya. Hal ini disebabkan setiap nasabah memiliki sifat-sifat yang berbeda. Namun secara umum, setiap nasabah memiliki keinginan yang sama, yaitu ingin dipenuhi keinginan dan kebutuhannya serta selalu ingin memperoleh perhatian.<sup>8</sup>

Berikut sifat-sifat nasabah yang harus dikenal :

1. Nasabah dianggap sebagai raja
2. Mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya
3. Tidak mau didebat dan tidak mau disinggung
4. Nasabah mau diperhatikan
5. Nasabah merupakan sumber pendapatan bank<sup>9</sup>

Apabila pelanggan (nasabah) puas dan loyal, maka dengan sendirinya akan memberikan pertumbuhan pendapatan dan peningkatan profitabilitas.<sup>10</sup>

Setiap lembaga atau perusahaan tentunya menginginkan hal terbaik untuk memuaskan para nasabahnya. Berbagai upaya yang harus dilakukan BMT khususnya untuk tetap bertahan dalam menghadapi persaingan yang

<sup>7</sup> <http://library.walisongo.ac.id/digilib/files/disk1/129/jtptiain-gdl-ifakhairul-6444-1-Deskr-h.pdf>, 27 Juli 2017

<sup>8</sup> M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Op Cit. hlm. 223

<sup>9</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta:Kencana, 2004), hlm. 207

<sup>10</sup> Buchory dan Djaslim Saladin, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank*, Op. Cit. hlm. 113

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

cukup ketat dengan lembaga-lembaga keuangan syari'ah yang lainnya. Karena sekarang nasabah semakin cerdas, kritis dan mempunyai banyak pilihan untuk memilih menghimpun dananya.<sup>11</sup>

Pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Bila karyawan di BMT (Baitul Mal wat Tamwil) memahami dan menerapkan etika dalam memberikan pelayanan secara benar maka kinerja pelayanan diharapkan akan meningkat dan memenuhi keinginan nasabah yang dilayani, begitupun sebaliknya. Sekalipun BMT (Baitul Mal wat Tamwil) telah melakukan promosi besar-besaran atau telah melakukan peningkatan kualitas produk yang ditawarkan, namun tidak didukung pelayanan yang baik, jangan harap memperoleh hasil yang diinginkan. Pelayanan yang diberikan kepada nasabah akan mencerminkan baik tidaknya bank tersebut di mata nasabah.

Masalah pelayanan bukanlah hal yang sulit atau rumit, tetapi apabila hal ini kurang diperhatikan maka dapat menimbulkan hal-hal yang rawan karena sifatnya yang sangat sensitif. Sistem pelayanan perlu didukung oleh kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai dan etika atau tata karma. Sedangkan tujuan memberikan pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan kepada konsumen/pelanggan, sehingga berakibat dengan dihasilkannya nilai tambah bagi perusahaan.

BMT (Baitul Mal wat Tamwil) Al Ittihad Rumbai merupakan salah satu BMT (Baitul Mal wat Tamwil) yang sedang berkembang baik dari sisi jumlah nasabah maupun dana nasabah yang disimpan di BMT (Baitul Mal wat

<sup>11</sup><http://repo.iain-tulungagung.ac.id/82/2/BAB%20I%20II%20III%20IV.pdf>, 27 Juli

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tamwil) Al Ittihad Rumbai. Hal ini tidak terlepas dari pelayanan yang diberikan BMT (Baitul Mal wat Tamwil) Al Ittihad Cabang Rumbai kepada para nasabahnya. Besarnya jumlah nasabah dan dana yang disimpan di BMT (Baitul Mal wat Tamwil) Al Ittihad Rumbai menunjukkan kepercayaan yang baik dari masyarakat kepada BMT (Baitul Mal wat Tamwil) Al Ittihad Cabang Rumbai. Namun di sisi lain hal ini menjadi tantangan bagi BMT (Baitul Mal wat Tamwil) Al Ittihad Rumbai dalam mengelola dana nasabah serta kepercayaan tersebut agar nasabah tetap menjadi loyal. Pelayanan dan kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Pelayanan yang baik menjadi ujung tombak bagi perusahaan jasa. Tidak heran kalau perusahaan jasa seperti BMT (Baitul Mal wat Tamwil) menjadikan pelayanan sebagai alat pemikat nasabah.<sup>12</sup>

Berdasarkan uraian di atas, maka penelitian tugas akhir ini mengangkat judul **“Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di BMT (Baitul Mal Wa Tamwil) Al Ittihad Rumbai Pekanbaru”**

#### Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, agar lebih terarah dan tidak menyimpang dari topik yang dipersoalkan, maka penelitian ini difokuskan kepada Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di BMT (Baitul Mal wat Tamwil) Al Ittihad Rumbai Pekanbaru.

---

<sup>12</sup> Wawancara dengan Karyawan BMT Al Ittihad Rumbai, 27 April 2017



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah sebagaimana yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian :

1. Bagaimana Pelaksanaan Pelayanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah di BMT (Baitul Mal wat Tamwil) Al Ittihad Rumbai Pekanbaru?
2. Bagaimana Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di BMT (Baitul Mal wat Tamwil) Al Ittihad Rumbai Pekanbaru?

**Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

1. Tujuan dari penelitian ini adalah :
  - a. Untuk mengetahui lebih mendalam Bagaimana Pelaksanaan Pelayanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah di BMT (Baitul Mal wat Tamwil) Al Ittihad Rumbai Pekanbaru
  - b. Untuk mengetahui Bagaimana Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di BMT (Baitul Mal wat Tamwil) Al Ittihad Rumbai Pekanbaru
2. Adapun kegunaan dari penulisan skripsi ini diantaranya:
  - a. Untuk memenuhi syarat mendapatkan gelar Sarjana pada Jurusan Ekonomi Syari'ah Fakultas Syar'iah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
  - b. Untuk menambah wawasan peneliti tentang Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di BMT (Baitul Mal wat Tamwil) Al Ittihad Rumbai Pekanbaru.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## **Metode Penelitian**

Dalam rangka mengumpulkan, menyusun dan mengolah data dalam tulisan ini, penulis menggunakan metode sebagai berikut :

### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif, karena untuk melihat seberapa besar pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

### **2. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini adalah penelitian lapangan. Penelitian ini berlokasi di BMT (Baitul Mal wat Tamwil) Al Ittihad Rumbai di Komplek Damar Camp PT. Chevron. Rumbai Pekanbaru. Adapun yang menjadi alasan penulis melakukan penelitian di tempat ini dikarenakan pelayanan terhadap Nasabah di BMT (Baitul Mal wat Tamwil) Al Ittihad Rumbai Pekanbaru harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kokoh terhadap nasabah, agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah.

### **3. Subjek dan Objek Penelitian**

Subjek penelitian adalah sumber utama data penelitian, yaitu yang memiliki data mengenai variabel-variabel yang diteliti.<sup>13</sup> Adapun subjek dalam penelitian ini adalah pimpinan, karyawan, dan nasabah BMT (Baitul Mal wat Tamwil) Al Ittihad Rumbai Pekanbaru, sedangkan yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah Implementasi Etika Pelayanan dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Nasabah di BMT (Baitul Mal wat Tamwil) Al Ittihad Rumbai Pekanbaru.

---

<sup>13</sup> Saifuddin Azwar, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pengajar, 2011), hlm. 34

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 4. Populasi dan Sampel

Populasi merujuk pada sekumpulan orang atau objek yang memiliki kesamaan dalam satu atau beberapa hal yang membentuk masalah pokok dalam suatu penelitian. Sedangkan sampel merupakan bagian atau sejumlah cuplikan tertentu yang diambil dari suatu populasi dan diteliti secara rinci.<sup>14</sup> Populasi dalam penelitian ini adalah pimpinan, karyawan, dan nasabah BMT (Baitul Mal wat Tamwil) Al Ittihad Rumbai Pekanbaru. Terdiri dari 1 orang pimpinan, 12 orang karyawan, dan 5.342 orang nasabah. Maka penulis memutuskan untuk menggunakan teknik sampling dan mengambil ukuran sampel berdasarkan rumus slovin, yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n : ukuran sampel

N : ukuran populasi

e : batas toleransi kesalahan (*error telorance*)

Dari rumus slovin di atas, maka dapat diambil sampel sebagai berikut :

Jumlah nasabah sebanyak 5.432 orang, sehingga :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{5342}{1 + 5342 \times 10\%^2}$$

$$n = 99,98$$

$$n = 100$$

<sup>14</sup> Muhamad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam: Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2008), hlm. 161



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Maka sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 orang nasabah. Kemudian untuk mengambil sampel, penulis menggunakan Random Sampling.

## **5. Jenis Data**

Data dalam penelitian ini dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu:

### **a. Data Primer**

Data Primer yaitu data yang diperoleh langsung dari pimpinan, karyawan, dan nasabah BMT (Baitul Mal wat Tamwil) Al Ittihad Rumbai Pekanbaru.

### **b. Data Sekunder**

Data Sekunder yaitu data pendukung yang diperoleh dari data kepustakaan dan literatur-literatur yang ada hubungannya dengan permasalahan yang diteliti.

## **6. Metode Pengumpulan Data**

Metode yang penulis gunakan dalam mengumpulkan data ini adalah sebagai berikut :

- a. Observasi, yaitu penulis melakukan pengamatan langsung di lapangan untuk mendapatkan gambaran secara nyata baik terhadap subjek maupun objek penelitian.
- b. Wawancara, yaitu tanya jawab langsung dengan beberapa informan yaitu pimpinan, karyawan, dan nasabah (Baitul Mal wat Tamwil) Al Ittihad Rumbai Pekanbaru.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Angket, yaitu membuat sejumlah pertanyaan tertulis yang diajukan kepada responden (nasabah) guna mendapatkan informasi tentang permasalahan yang diteliti.

### 7. Metode Analisa Data

Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### a. Uji Instrumen Penelitian

##### 1) Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui seberapa tepat instrument atau kuesioner yang disusun mampu menggambarkan keadaan yang sebenarnya dari variable penelitian. Sebuah instrument dikatakan valid apabila nilai koefisien korelasi  $r$  hitung  $\geq r$  tabel.<sup>15</sup>

Adapun rumus yang dipakai yaitu korelasi pearson produk moment :

$$r = \frac{n \sum XY - (\sum X) (\sum Y)}{\sqrt{\left( n \sum (X)^2 - (\sum X)^2 \right) \left( n \sum (Y)^2 - (\sum Y)^2 \right)}}$$

##### 2) Uji Reliabilitas

Uji Reabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi hasil penelitian atas dasar waktu yang berbeda. Dalam arti lain, reliabilitas digunakan untuk menguji apakah instrument yang

<sup>15</sup> Iqbal Hasan, *Pokok-Pokok Materi Statistik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2005). Ed. Ke-2, ke-3, hlm. 235

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

digunakan dalam waktu yang sama, akan menghasilkan data dan kesimpulan yang juga sama.

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum \sigma^2 XL}{\sigma^2 X} \right)$$

Dimana :

k = jumlah item

$\sigma^2 XL$  = jumlah varians skor total

$\sigma^2 X$  = varians responden untuk item

### 3) Uji Normalitas

Sebelum melakukan analisis statistik, maka kenormalan data harus diuji terlebih dahulu. Pengujian normalitas data digunakan untuk menguji apakah data continue berdistribusi normal sehingga analisis dengan validitas, reliabilitas, uji t, korelasi, regresi dapat dilaksanakan.<sup>16</sup>

### b. Uji Hipotesis Penelitian

#### 1) Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis ini digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara variable independent (X) dengan variable dependent (Y), dimana variable (X) adalah kualitas pelayanan sedangkan variable (Y) adalah kepuasan nasabah BMT Al Ittihad Rumbai Pekanbaru. Untuk memprediksi nilai dari variable dependent apabila variable

<sup>16</sup> Husaini Usman dan R. Purnomo Setiady Akbar, *Pengantar Statiska*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), hlm. 109.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

independent mengalami kenaikan atau penurunan, dengan persamaan  $Y = a + b.X$

Dimana :

Y = kepuasan nasabah BMT Al Ittihad Rumbai  
 a = konstan  
 b = koefisien arah regresi linier  
 X = kualitas pelayanan

## 2) Uji t

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variable (X) berpengaruh secara signifikan terhadap variable (Y) dengan  $\alpha = 0,05$  atau 5 %. Dengan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut : jika  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ , maka terdapat pengaruh yang signifikan dari variable independent terhadap variable dependent. Jika  $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ , maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variable independent terhadap variable dependent.

## 3) Koefisien korelasi sederhana

Untuk korelasi sederhana digunakan untuk mengetahui kerataan hubungan antara dua variable dan mengetahui arah hubungan yang terjadi pada penelitian uji korelasi sederhana dengan metode product moment dengan rumus :

$$r = \frac{\sum xy}{\sum x^2 \sum y^2}$$

Keterangan :

r = koefisien korelasi  
 x = diviasi rata-rata variabel X  
 y = diviasi rata-rata Y

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Untuk mengukur tanggapan responden dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Setiap pertanyaan mempunyai 4 alternatif jawaban, dengan bobot alternative jawaban sebagai berikut :

- a. Alternative jawaban tidak setuju diberi skor 1
- b. Alternative jawaban kurang setuju diberi skor 2
- c. Alternative jawaban setuju diberi skor 3
- d. Alternative jawaban sangat setuju diberi skor 4

Pengolahan data dalam pembahasan ini dibantu oleh komputerisasi melalui program SPSS 17.00.

#### F. Model Penelitian

Model dalam penelitian ini dapat diterangkan bahwa proses-proses jasa pelayanan karyawan di suatu perusahaan akan berdampak pada kepuasan konsumen atau nasabahnya. Dengan kata lain jika proses jasa pelayanan karyawan yang sesuai dengan prosedur akan dapat berpengaruh pada kepuasan konsumen dan akan berdampak baik pada perusahaan. Sebaliknya juga jika proses pelayanan tidak sesuai dengan prosedur tentunya juga dapat berpengaruh pada kepuasan konsumen atau nasabah. Model penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :



#### Hipotesis

Hipotesis adalah dugaan yang mungkin benar mungkin juga salah, dia akan ditolak jika salah dan akan diterima jika fakta-fakta membenarkan.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hipotesis yang diajukan berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas adalah :

Ho = Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah BMT Al Ittihad Rumbai Pekanbaru.

Ha = Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah BMT Al Ittihad Rumbai Pekanbaru.

### Definisi Operasional dan Ruang Lingkup Penelitian

Dalam rangka menghindari luasnya tinjauan atas variabel-variabel penelitian yang saling berhubungan maka perlu definisi operasional atas variabel-variabel yang akan digunakan lebih lanjut. Untuk ukuran indikator masing-masing menggunakan skala likert (1-5).

#### 1. Variabel Bebas (independent variable)

Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen. Sebagai variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X) yang diukur dari dimensi tangible (X1), reliability (X2), responsiveness (X3), assurance (X4) dan Empathy (X5).

#### 2. Variabel terikat (dependent variable)

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah kepuasan nasabah (Y) yaitu kepuasan nasabah.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

**Tabel 1.1**  
**Definisi Operasional Variabel**

Variabel	Pengertian	Indikator
Pelayanan kepada nasabah (X)	Suatu kinerja yang tidak berwujud dan cepat hilang, di mana pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bukti fisik</li> <li>2. Tanggapan</li> <li>3. Jaminan</li> <li>4. Empati</li> <li>5. Kehandalan</li> </ol>
Kepuasan Nasabah	Fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas, jika kinerja melebihi harapan, maka pelanggan amat puas atau senang.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penampilan</li> <li>2. Kecepatan</li> <li>3. Sarana prasarana</li> <li>4. Kenyamanan</li> <li>5. Sesuai harapan</li> <li>6. Visi dan misi sesuai kenyataan</li> <li>7. Keadilan</li> <li>8. Setia</li> <li>9. Menggunakan produk jasa</li> <li>10. Mengajak orang lain untuk bertransaksi</li> </ol>

**I. Sistematika penulisan**

Untuk mempermudah penulisan dan pembahasan dalam penelitian ini, maka penelitian ini dibagi beberapa bab sebagai berikut :

**BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam bab ini dibahas mengenai latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, metode penelitian, model penelitian, hipotesis, definisi operasional dan ruang lingkup penelitian, dan sistematika penulisan.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## **BAB II : GAMBARAN UMUM BMT AL ITTIHAD RUMBAL**

Dalam bab ini diuraikan mengenai sejarah singkat berdirinya BMT (Baitul Mal wat Tamwil) Al Ittihad Rumbal Pekanbaru, visi dan misi BMT (Baitul Mal wat Tamwil) Al Ittihad Rumbal Pekanbaru, struktur organisasi BMT (Baitul Mal wat Tamwil) Al Ittihad Rumbal Pekanbaru, dan produk-produk BMT (Baitul Mal wat Tamwil) Al Ittihad Rumbal Pekanbaru.

## **BAB III : LANDASAN TEORITIS**

Dalam bab ini membahas tentang Pengertian BMT (Baitul Mal wat Tamwil), Pengertian Pelayanan dan Sumber Hukumnya, Kualitas Pelayanan, Fungsi Pelayanan, Pengertian Kepuasan, dan pelayanan dalam pandangan Islam.

## **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini menjelaskan tentang Bagaimana Pelaksanaan Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di BMT AL Ittihad Rumbal Pekanbaru, Bagaimana Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di BMT (Baitul Mal wat Tamwil) Al Ittihad Rumbal Pekanbaru.

## **BAB V : PENUTUP**

Bab terakhir yang berisikan tentang kesimpulan dan saran.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II

### GAMBARAN UMUM BMT AL ITTIHAD

#### A Sejarah Singkat BMT Al-Ittihad

Baitul Maal wa Tamwil (BMT) Al Ittihad merupakan lembaga keuangan mikro syari'ah yang notabenenya adalah lembaga keuangan asset umat dengan prinsip operasionalnya mengacu pada prinsip-prinsip syari'ah Islam. Baitul Maal wa Tamwil (BMT) Al Ittihad dibentuk sebagai upaya memberdayakan umat secara kebersamaan melalui kegiatan simpanan dan pembiayaan, serta kegiatan yang berdampak pada peningkatan ekonomi anggota dan mitra binaan ke arah yang lebih baik, aman, dan adil.

Baitul Maal wa Tamwil (BMT) Al Ittihad adalah badan pengembangan usaha dari Yayasan Kesatuan Pendidikan Islam (YKPI) Rumbai. Baitul Maal wa Tamwil (BMT) Al Ittihad melaksanakan prinsip koperasi sesuai dengan Undang-Undang Koperasi 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian tetapi memakai prinsip Koperasi Syari'ah.

Setelah lebih kurang 15 bulan beroperasi BMT Al - Ittihad Rumbai didaftarkan pada Dinas Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Kota Pekanbaru pada tanggal 31 Oktober 2001 dan memperoleh Badan Hukum No. 22/BH/DISKOP & UKM/3/X/2001. BMT Al-Ittihad Rumbai juga memperoleh Sertifikat Operasional dari PINBUK No. 034/PINBUK/RIAU/XI/2000.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### **Visi, Misi, Nilai-Nilai, dan Fungsi Baitul Maal wa Tamwil (BMT) Al Ittihad**

Visi Baitul Maal wa Tamwil (BMT) Al Ittihad

*“Menjadi Pusat Kegiatan Islam Terpadu Untuk Mewujudkan Masyarakat Madani Yang Makmur Lahir & Bathin Serta Sejahtera Dunia & Akhirat*

Misi Baitul Maal wa Tamwil (BMT) Al Ittihad

*“Memacu Pembinaan Umat Dalam Bidang Pengembangan Usaha Muamalat Islam”*

Nilai-Nilai Baitul Maal wa Tamwil (BMT) Al Ittihad

*Berkembang Sesuai Syari’ah*

*Berakhlak Mulia Sesuai Ajaran Al-Qur’an Dan Sunnah*

*Taat Pada Syari’at Islam Undang-Undang Dan Hukum Yang Berlaku*

*Menghargai Nasabah Sebagai Bagian Integral Kemajuan BMT*

*Mengutamakan Ukhuwah Islamiyah*

*Saling Menolong Dan Berlomba Dalam Kebajikan*

Fungsi Baitul Maal wa Tamwil (BMT) Al Ittihad adalah menjalin Ukhtuh Islamiyah (persaudaraan Islam) melalui pungutan dan penyaluran zakat, infaq, dan shadaqah serta memasyarakatkannya dan menunjang pemerdayaan umat melalui program pemberian modal bagi pedagang ekonomi lemah, pemberian beasiswa, dan santunan kaum Dhuafa<sup>17</sup>

<sup>17</sup> Brosur BMT Al Ittihad Rumbai Pesisir Pekanbaru

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### Struktur Organisasi Baitul Maal wa Tamwil (BMT) Al Ittihad Rumbai

Maju mundurnya suatu perusahaan sangat ditentukan oleh organisasi yang baik, struktur organisasi adalah suatu kerangka yang melihatkan sejumlah tugas serta wewenang tentang pelaksanaan kegiatan kegiatan untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan dalam suatu perencanaan. Perencanaan suatu organisasi sangat penting artinya bagi suatu persoalan karena struktur organisasi dapat memperjelas batas dari tugas, wewenang, dan tanggung jawab seseorang sebagai anggota dari suatu organisasi, sehingga hal ini dapat menghilangkan hambatan - hambatan dalam melaksanakan pekerjaan yang disebabkan oleh kebingungan dan ketidak tentuan tentang pemberian tugas, serta untuk melakukan jaringan komunikasi keputusan yang akan mendukung sasaran pencapaian tujuan.

Untuk lebih jelasnya struktur organisasi Baitul Maal wa Tamwi (BMT) Al - Ittihad Rumbai Pesisir Pekanbaru dapat dilihat sebagaimana pada bagan sebagai berikut:

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

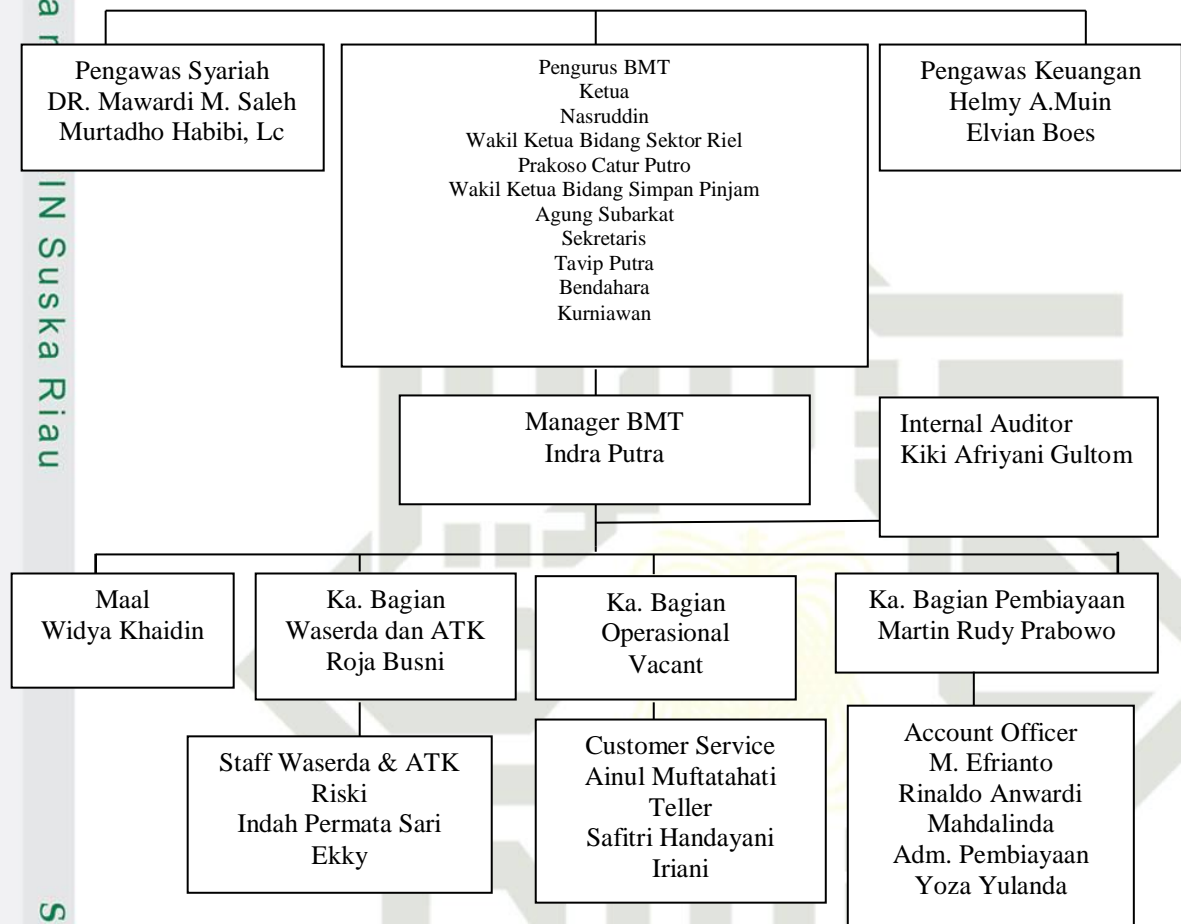
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Gambar II.1**

### Struktur Organisasi Baitul Maal wa Tamwil (BMT) Al Ittihad Rumbai



Tugas - tugas dari struktur organisasi BMT Al - Ittihad Rumbai

Pekanbaru, yaitu sebagai berikut:

- Rapat anggota tahunan
  - Rapat anggota tahunan dilaksanakan satu tahun sekali.
  - Pengesahan atau perubahan anggaran dasar dan anggaran rumah tangga organisasi.
  - Pemilihan dan pengangkatan, sekaligus pemberhentian pengurus dan pengawas baik pengawas syariah dan pengawas manajemen.
  - Penetapan anggaran pendapatan belanja BMT selama satu tahun.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- e. Pembagian sisa hasil usaha yang diperoleh BMT selama satu tahun.
  - f. Pengesahan laporan pertanggung jawaban pengurus tahun sebelumnya pengesahan rancangan program kerja tahunan.
2. Pengawas Syariah
- a. Sebagai penasehat dan pemberi saran atau fatwa kepada pengurus dan
  - b. pengelola mengenai hal-hal yang berkaitan syariah seperti penetapan
  - c. produk.
  - d. Sebagai mediator antara BMT dan Pengawas Syariah Nasional dan
  - e. Dewan Pengawas Syariah Provinsi.
  - f. Mewakili anggota dalam pengawasan syariah.
3. Pengawas Keuangan
- a. Sebagai penasehat dan pemberi saran kepada pengelola mengenai kebijakan keuangan.
  - b. Sebagai auditor dalam mengambil keputusan khususnya yang berhubungan dengan keuangan
  - c. Mengawasi perkembangan keuangan dalam setiap transaksi yang dilakukan oleh pihak pengelola.
4. Pengurus
- a. Menyusun kebijakan umum.
  - b. Melakukan pengawasan kegiatan pengelolaan
  - c. Menyetujui pembiayaan untuk suatu jumlah tertentu
  - d. Memimpin jalannya Baitul Maal wa Tamwil (BMT) sehingga sesuai
  - e. dengan tujuan dan kebijakan umum.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

f. Memimpin dan mengarahkan kegiatan yang dilakukan oleh pengelola.

5. Manajer

Tanggung Jawab:

- a. Tersusunnya sasaran rencana jangka pendek dan rencana jangka panjang serta proyeksi finansial tahunan.
- b. Tercapainya target yang telah ditetapkan secara keseluruhan.
- c. Tercapainya lingkungan kerjasama dengan pihak lain dalam rangka memenuhi kebutuhan Baitul Maal wa Tamwil (BMT).
- d. Menjaga BMT agar dalam aktifitasnya senantiasa tidak lari dalam visi dan misinya.
- e. Tersedianya sistem pembukuan dan pencatatan data yang akurat
- f. Terselenggaranya penilaian prestasi kerja karyawan.

Wewenang:

- a. Memimpin rapat koordinasi pembiayaan antar pengelola untuk memberikan keputusan terhadap pengajuan pembiayaan sebelum diajukan oleh rapat komite dengan BMT.
- b. Penyetujuan atau penolakan pengajuan pembiayaan dalam rapat koordinasi pengelola secara musyawarah dengan alasan-alasan yang jelas.
- c. Memberikan teguran dan sanksi atas pelanggaran yang dilakukan oleh karyawan BMT.
- d. Mengusulkan promosi, rotasi dan Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- e. Melakukan penilaian prestasi karyawan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

#### 6. Teller

Tanggung Jawab :

- a. Terselesaikan laporan kas harian.
- b. Terjaganya keamanan kas.
- c. Membuat cash flow mingguan untuk analisis.
- d. Menetapkan strategi yang harus dilakukan berdasarkan analisis.

Wewenang:

- a. Tidak memberikan berkas - berkas kepada pihak yang tidak berkepentingan.
- b. Memegang kas tunai sesuai dengan kebijakan yang berlaku.
- c. Menerima transaksi tunai.
- d. Menolak pengeluaran kas apabila tidak ada bukti-bukti pendukung memegang kunci brangkas.
- e. Mengusulkan strategi baru.

#### 7. Analis Pembiayaan

Tanggung Jawab:

- a. Memastikan seluruh pengajuan pembiayaan telah diproses sesuai dengan prosedur.
- b. Melakukan analisis pembiayaan dengan tepat dan lengkap dan mempersentasikan dalam rapat koordinasi pengelolaa dan rapat komite dengan pengurus.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Pembentukan laporan pembiayaan sesuai dengan periode.
- d. Membuat surat teguran dan peringatan kepada mitra.
- e. Melihat peluang potensi pasar yang ada dalam upaya pengembangan pasar.

**Wewenang:**

- a. Memberikan usulan untuk pengembangan pasar kepada Direktur.
  - b. Menentukan target pembiayaan bersama dengan Direktur dan analisis yang lain.
  - c. Memberikan peringatan kepada mitra yang lalai untuk menunaikan janji sesuai dengan kesepakatan. Memberikan masukan dan kritik membangun kepada sesama pengelola BMT termasuk kepada Direktur.
8. CS/ Back Office

**Tanggung Jawab :**

- a. Pelayanan terhadap pembukuan dan penutupan rekening tabungan dan deposito serta mutasinya.
- b. Pelayanan terhadap setoran dan penarikan tabungan dan Penerimaan SPP.
- c. Menerima pelunasan dan angsuran pembiayaan.
- d. Pelayanan awal kepada mitra yang mengajukan pembiayaan.
- e. Pengarsipan seluruh surat keluar atau masuk dan berkas-berkas pembiayaan.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Wewenang:

- a. Memberikan penjelasan kepada mitra mengenai produk BMT.
  - b. Mencatat dan membukukan transaksi pada buku tabungan mitra.
  - c. Memberi nomr bukti transaksi atas permintaan kasir.
9. Internal Auditor dan Administrasi Pembiayaan
- a. Pembuatan laporan keuangan YKPI kepada pengurus YKPI.
  - b. Pengarsipan laporan keuangan dan berkas-berkas yang berkaitan secara langsung dengan keuangan YKPI.
  - c. Menyiapkan administrasi pencairan pembiayaan.
  - d. Pengarsipan jaminan pembiayaan.
  - e. Membukukan angsuran pembiayaan harian kepada control pembiayaan<sup>18</sup>

#### D. Produk-produk BMT Al Ittihad Rumbai

##### 1. Pembiayaan Murabahah

Pembiayaan berdasarkan akad jual beli antara pihak pertama dengan pihak kedua. Koperasi membeli barang yang dibutuhkan dan menjualnya kepada Anggota sebesar harga pokok ditambah dengan keuntungan margin yang telah disepakati.

##### 2. Pembiayaan Mudharabah

Pembiayaan di mana seluruh modal kerja yang dibutuhkan Anggota ditanggung oleh Koperasi. Keuntungan yang diperoleh dibagi sesuai dengan *nisbah* yang disepakati.

<sup>18</sup> <http://repository.uin-suska.ac.id/6970/3/BAB%20II.pdf>, 17 Mei 2017

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Pembiayaan Musyarakah

Pembiayaan khusus untuk modal kerja, di mana dana dari Koperasi merupakan bagian dari modal usaha anggota dan keuntungan dibagi sesuai dengan *nisbah* yang disepakati.

4. Qordul Hasan (Kebajikan/Sosial)

Pembiayaan yang dilakukan dengan tidak mengambil keuntungan financial bagi pihak yang meminjamkan.

5. Pembiayaan KPR Syariah

Pembiayaan berdasarkan prinsip Murabahah di mana BMT membiayai pembelian rumah yang diperlukan oleh anggota dengan jangka waktu maksimal 10 tahun.<sup>19</sup>

---

<sup>19</sup> Brosur BMT Al Ittihad Rumbai Pekanbaru



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB III

### TINJAUAN TEORETIS

#### A Pengertian BMT (Baitul Mal Wat Tamwil)

BMT adalah singkatan dari Baitul Mal Wat Tamwil atau padanan kata dalam bahasa Indonesia “Balai usaha Mandiri Terpadu”. BMT adalah “lembaga keuangan mikro yang dioperasikan dengan prinsip bagi hasil, menumbuhkembangkan bisnis usaha mikro, dalam rangka mengangkat derajat martabat serta membela kepentingan kaum fakir miskin.”<sup>20</sup>

Baitul Mal Wat Tamwil (BMT) pada dasarnya merupakan pengembangan dari konsep ekonomi dalam Islam terutama dalam bidang keuangan. Baitul Mal adalah lembaga keuangan yang kegiatannya mengelola dana yang bersifat nirlaba (sosial).<sup>21</sup>

Kegiatan BMT adalah mengembangkan usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas kegiatan ekonomi pengusaha kecil mikro antara lain dengan mendorong kegiatan menabung dan fasilitasi pembiayaan guna menunjang usaha ekonominya.<sup>22</sup> BMT adalah lembaga ekonomi atau keuangan syariah non perbankan yang sifatnya informal. Disebut informal karena lembaga ini didirikan oleh Kelompok Swadaya Masyarakat (KSM) yang berbeda dengan lembaga keuangan perbankan dan lembaga keuangan formal lainnya.<sup>23</sup>

<sup>20</sup> Yusrialis, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah dalam Sistem Keuangan Indonesia*, (Pekanbaru: Suska Press) hlm. 79

<sup>21</sup> Hertanto Widodo, dkk, *Panduan Praktis Operasional Baitul Mal Wat Tamwil (BMT)*, (Bandung: Penerbit Mizan), hlm. 81

<sup>22</sup> Dicki Hartanto, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain (Konsep Umum dan Syariah)*, (Yogyakarta: Aswaja Pressindo), hlm. 70

<sup>23</sup> Mawardi, *Lembaga Perekonomian Umat*, (Pekanbaru: Suska Press, 2008), hlm. 36

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dengan demikian, keberadaan BMT dapat dipandang memiliki dua fungsi utama, yaitu sebagai media penyalur pendayagunaan harta ibadah, seperti zakat, infak, sedekah, dan wakaf, serta dapat pula berfungsi sebagai institusi yang bergerak di bidang investasi yang bersifat produktif sebagaimana layaknya bank. Pada fungsi kedua, dapat dipahami bahwa selain berfungsi sebagai lembaga keuangan, BMT juga berfungsi sebagai lembaga ekonomi. Sebagai lembaga keuangan, BMT bertugas menghimpun dana dari masyarakat (anggota BMT) yang memercayakan dananya disimpan di BMT dan menyalurkan dana kepada masyarakat (anggota BMT) yang diberikan pinjaman oleh BMT. Adapun sebagai lembaga ekonomi, BMT berhak melakukan kegiatan ekonomi, seperti mengelola kegiatan perdagangan, industry, dan pertanian.<sup>24</sup>

#### B. Pengertian Pelayanan dan Sumber-Sumber Hukumnya

Pelayanan adalah paradigma perusahaan untuk menciptakan sebuah *value* abadi bagi pelanggan melalui produk.<sup>25</sup> Pelayanan (customer service) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.<sup>26</sup>

Faktor utama penentu kepuasan nasabah adalah persepsi nasabah terhadap kualitas jasa. Pencapaian kepuasan nasabah melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan memperkecil kesenjangan yang terjadi

<sup>24</sup> Nur Rianto Al Arif, *Lembaga Keuangan Syariah, Op. Cit*, hlm. 89

<sup>25</sup> Tim MarkPlus, *The Official MIM Academy Coursebook Markplus Basics* (Jakarta: ESENSI, Penerbit Erlangga, 2010), hlm. 136

<sup>26</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2010), hlm.22.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

antara pihak lembaga keuangan dengan nasabah, lembaga keuangan harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan, memberikan kesempatan kepada nasabah untuk menyampaikan keluhan, dengan system saran dan kritik.<sup>27</sup>

Ada lima factor dominan atau penentu kualitas jasa disingkat dengan TERRA, yaitu :<sup>28</sup>

1. *Tangibles* (berwujud)

Tangibles adalah bukti konkret kemampuan suatu perusahaan untuk menampilkan yang terbaik bagi nasabah. Baik dari sisi fisik tampilan bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, hingga penampilan karyawan.

2. *Reliability* (kehandalan)

Reliability adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik, dan lain sebagainya.

3. *Responsiveness* (cepat tanggap)

Responsiveness adalah tanggap memberikan pelayanan yang cepat atau responsif serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti.

<sup>27</sup> Danang Sunyanto, *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Caps, 2013), hlm. 154.

<sup>28</sup> M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 197



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### 4. Assurance (kepastian)

Assurance adalah jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun karyawan, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya nasabah.

#### 5. Empathy

Empathy adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada nasabah, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan nasabah secara akurat dan spesifik.

### C. Kualitas Pelayanan

Pengertian pelayanan usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau program kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.<sup>29</sup>

Kualitas pelayanan (service quality) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan / inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (perceived service) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima

<sup>29</sup> M. Nurrianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Perbankan Syariah*, (Bandung CV. Alfabeta, 2010), Cet Ke -1, hlm. 211.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering. Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna, orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan tetapi dari beberapa definisi yang dapat kita jumpai memiliki beberapa kesamaan walaupun hanya cara penyampaiannya saja biasanya terdapat pada elemen sebagai berikut :

1. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
2. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan
3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.<sup>30</sup>

#### D. Fungsi Pelayanan

Pelayanan prima memiliki makna sangat baik, terpadu, dan mengesankan. Untuk mewujudkan pelayanan prima dibutuhkan manajemen yang baik dan terencana didalamnya. Jadi yang dimaksud dengan manajemen pelayanan prima adalah kegiatan merencanakan, mengorganisasi, menggerakkan serta mengendalikan proses pelayanan dengan standar yang sangat baik untuk memuaskan pelanggan agar tujuan perusahaan tercapai. Pelayanan prima merupakan sarana penunjang terwujudnya kesuksesan suatu perusahaan yang

<sup>30</sup><http://skripsi-manajemen.blogspot.com/2011/02/pengertian-definisi-kualitas-pelayanan.html>, diakses pada tanggal 14 Januari 2020 pukul 11.29 WIB.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

baik apabila mampu menjadikannya landasan serta mampu menjalankan pelayanan prima sesuai peran dan fungsinya.<sup>31</sup>

Kualitas pelayanan tidak dapat dihargai dengan uang ataupun baranglainnya. Pelayanan yang baik hanya dapat dirasakan apabila telah tercapai suatu kepuasan sehingga pelanggan menjadi lebih nyaman dan puas dalam memperoleh hasil yang di inginkan<sup>32</sup>

Suatu cara bagi perusahaan jasa untuk tetap unggul dalam persaingan adalah memberikan kualitas yang lebih tinggi dari pada pesaing secara konsisten. Pada perbankan, kualitas pelayanan dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah dan pelaksanaan pelayanan.

Secara umum, pelayanan berfungsi sebagai sarana yang wajib diberikan kepada pelanggan atau nasabah antara lain sebagai berikut :<sup>33</sup>

1. Pelayanan berfungsi sebagai sarana pemberian informasi tentang tata cara, perhitungan besarnya biaya, persyaratan dan informasi lainnya yang berhubungan dengan perusahaan.
2. Memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan focus pelayanan kepada pelanggan.
3. Tidak hanya memberi kenyamanan kepada pelanggan pelayanan juga berfungsi menciptakan keunggulan kompetitif di mana sebuah perusahaan dapat bertahan dan selalu eksis di mata pelanggan.

<sup>31</sup> Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013).  
hlm. 12.

<sup>32</sup> Philip Kotler & Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2008),  
Edisi 2, h 50

<sup>33</sup> <http://Repository.usu.ac.id/bistream>. Diakses pada 15 Januari



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Dengan adanya pelayanan yang baik maka akan memberi dorongan kepada nasabah untuk segera membeli produk yang ditawarkan.
5. Memberi kemudahan kepada nasabah dalam bertransaksi.

#### E Pengertian Kepuasan

Kepuasan Pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (2007)<sup>34</sup>

Menurut Philip Kotler (2002: 42) “Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya”.<sup>35</sup>

Dalam praktiknya apabila nasabah puas atas pelayanan yang diberikan bank, maka ada dua keuntungan yang diterima bank yaitu :

1. Nasabah yang lama akan tetap dipertahankan (tidak lari ke bank lain) atau dengan kata lain nasabah loyal kepada bank. Hal ini sama seperti yang dikemukakan oleh **Derek dan Reo** yang mengatakan kepuasan konsumen secara keseluruhan akan menimbulkan loyalitas pelanggan.
2. Kepuasan nasabah lama akan menular kepada nasabah baru, dengan berbagai cara, sehingga mampu meningkatkan jumlah nasabah. Seperti yang dikemukakan **Rinchens** yang mengatakan kepuasan pelanggan dengan cara memberikan rekomendasi atau memberi tahu akan

<sup>34</sup> <https://www.dictio.id/t/apakah-yang-dimaksud-dengan-kepuasan-pelanggan/14447>, diakses tanggal 17 Mei 2017 pukul 19.20 WIB

<sup>35</sup> <http://adityolaksono26.blogspot.com/2015/03/pengertian-kepuasan-pelanggan-dan.html>, diakses tanggal 17 Mei 2017 pukul 19.44 WIB

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pengalamannya yang menyenangkan tersebut dan merupakan iklan dari mulut ke mulut. Artinya, nasabah tersebut akan dengan cepat menular ke nasabah lain dan berpotensi menambah nasabah baru.<sup>36</sup>

Kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Karena pelanggan adalah orang yang menerima hasil pekerjaan (produk) seseorang, maka pelangganlah yang menentukan kualitas suatu produk. Ada beberapa unsur penting dalam kualitas yang ditetapkan pelanggan, yaitu sebagai berikut :

1. Pelanggan harus merupakan prioritas utama organisasi
2. Pelanggan yang dapat diandalkan merupakan pelanggan yang paling penting, yaitu pelanggan yang membeli berkali-kali
3. Kepuasan pelanggan dijamin dengan menghasilkan produk berkualitas tinggi dengan perbaikan terus menerus.<sup>37</sup>

Ada beberapa metode yang dapat digunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggannya juga pesaingnya, yaitu:

1. Sistem keluhan dan saran (complaint and suggestion system) Perusahaan meminta keluhan dan saran dari pelanggan dengan membuka kotak saran baik melalui surat, telepon bebas pulsa, customer bot line, kartu komentar, kotak saran maupun berbagai sarana keluhan lainnya. Informasi ini dapat memungkinkan perusahaan mengantisipasi dan cepat tanggap terhadap kritik dan saran tersebut, konsumen akan menilai kecepatan dan ketanggapan perusahaan dalam menangani kritik dan saran yang diberikan.

<sup>36</sup> Kasmir, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2010) hlm. 237.

<sup>37</sup> Nasution, *Manajemen Terpadu*, (Bogor:Ghalia Indonesia, 2010) hlm. 51.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Survei kepuasan pelanggan (customer satisfaction systems) Perusahaan melakukan survei untuk mendeteksi komentar pelanggan. Diharapkan dari survei ini mendapat umpan balik yang positif dari konsumen. Survei ini dapat dilakukan melalui pos, telepon, atau wawancara pribadi atau pelanggan diminta mengisi angket.
3. Pembeli bayangan (ghost shopping) Perusahaan menempatkan orang tertentu baik orang lain maupun dari level manajemen sendiri sebagai pembeli ke perusahaan lain atau ke perusahaan sendiri. Pembeli bayangan ini akan memberikan laporan keunggulan dan kelemahan petugas pelayan yang melayaninya. Juga dilaporkan segala sesuatu yang bermanfaat sebagai bahan pengambilan keputusan oleh manajemen. Hal ini sebagai upaya mencari solusi dari sudut pandang konsumen.
4. Analisis pelanggan yang lari (lost customer analysis) Pelanggan yang hilang akan dihubungi, kemudian diminta alasan untuk mengungkapkan mengapa mereka berhenti. Pindah ke perusahaan lain adalah suatu masalah yang terjadi yang tidak bisa diatasi atau terlambat diatasi. Misalkan ada nasabah yang menutup rekeningnya, maka bank harus menghubungi nasabah tersebut dan menanyakan alasan penutupan dan apabila masalah atau ketidakpuasan terhadap pelayanan bank maka harus dicarikan jalan keluar agar tidak ada lagi nasabah yang pindah atau menutup rekeningnya. Kajian tentang kepuasan konsumen akan menjadi dasar yang penting dalam memutuskan suatu strategi pemasaran, hasil dari kajiannya akan membantu para pemasar untuk:



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Merancang bauran pemasaran (marketing mix) yang tepat atas suatu produk yang akan ditawarkan.
- b. Menetapkan segmentasi
- c. Merumuskan positioning dan diferensiasi produk.
- d. Memformulasikan riset pemasarannya.<sup>38</sup>

Sedangkan menurut Giese & Cote, ada tiga komponen utama untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu: (1) kepuasan pelanggan merupakan respons (emosional atau kognitif); (2) respons tersebut menyangkut fokus tertentu (ekspektasi, produk, pengalaman konsumsi, dan seterusnya); dan (3) respons terjadi pada waktu tertentu (setelah konsumsi, setelah pemilihan produk/jasa, berdasarkan pengalaman akumulatif, dan lain-lain). Secara singkat, kepuasan pelanggan terdiri atas tiga komponen: 'respons' menyangkut 'fokus' tertentu yang ditentukan pada 'waktu' tertentu.<sup>39</sup>

#### Komponen Kepuasan Konsumen

Secara umum tetap mengarah kepada tiga komponen utama, yaitu:

1. Respon : Tipe dan intensitas

Kepuasan konsumen merupakan respon emosional dan juga kognitif. Intensitas responnya mulai dari sangat puas dan menyukai produk sampai sikap yang apatis terhadap produk tertentu.

<sup>38</sup> Awaluddin, Manajemen Bank Syariah (Makassar: Alauddin University Press, 2011), h. 87

<sup>39</sup> Irwan Misbach, Bank Syariah: Kualitas Layanan, Kepuasan, dan Kepercayaan (Makassar: Alauddin University Press, 2013), h. 182-183.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### 2. Fokus

Fokus pada performansi objek disesuaikan pada beberapa standar.

Nilai standar ini secara langsung berhubungan dengan produk, konsumsi, keputusan berbelanja, penjual dan toko.

#### 3. Waktu respon

Respon terjadi pada waktu tertentu, antara lain : setelah konsumsi, setelah pemilihan produk atau jasa, berdasarkan pengalaman akumulatif.

Durasi kepuasan mengarah kepada berapa lama respn kepuasan itu berakhir.<sup>40</sup>

#### F. Pelayanan dalam Pandangan Islam

Islam sangat mengajarkan kepada umatnya untuk berusaha dalam mencari karunianya seperti yang dijelaskan pada ayat diatas, dan Islam juga mengajarkan pada umatnya untuk berusaha mendapatkan kehidupan yang baik didunia maupun diakhirat, inilah yang menjamin dicapainya kesejahteraan lahir dan bathin.<sup>41</sup> Dengan demikian kesejahteraan yang hendak dicapai itu adalah sebagaimana yang diperintahkan Allah dalam QS Al Baqarah ayat 201 :

وَمِنْهُمْ مَّنْ يَقُولُ رَبَّنَا آتِنَا فِي الدُّنْيَا حَسَنَةً وَفِي الْآخِرَةِ حَسَنَةً وَقِنَا عَذَابَ

النَّارِ

UIN SUSKA RIAU

<sup>40</sup> <https://faridaumi98.blogspot.com/2015/08/kepuasan-konsumen.html>, diakses tanggal 18 Desember 2018 pukul 19.15 WIB

<sup>41</sup> Muhammad, *Lembaga-Lembaga Keuangan Umat Kontemporer*, (Yogyakarta: UII Press, 2000), hlm. 41

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Artinya: *"Dan di antara mereka ada orang yang berdoa: "Ya Tuhan kami, berilah kami kebaikan di dunia dan kebaikan di akhirat dan peliharalah kami dari siksa neraka". ( QS. Al Baqarah, 201 )*

Kesejahteraan lahir dan bathin yang ingin diperoleh seharusnya dilakukan melalui kegiatan ibadah dan muamalah yang bersumber dari ketentuan syariat yang dijiwai oleh akidah islamiyah dan akhlak yang luhur. Seperti yang diajarkan oleh Rasulullah bahwa bersikap baiklah terhadap sesama.

Di dalam Al-Qur'an juga Allah memerintahkan dengan jelas bahwa kita diperintahkan untuk bersifat ramah tamah, lemah lembut, sopan santun saat berbicara (terutama melayani pelanggan/nasabah), karena baik buruknya perilaku bisnis menentukan sukses dan gagalnya bisnis yang dijalankan.

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan/jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain.<sup>42</sup>

Seperti dijelaskan dalam Al-Quran surat Al-Imran 159 :

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۖ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۚ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya: *"Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah-lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka*

<sup>42</sup> <http://thedarkancokullujaba.blogspot.co.id/2010/12/kualitas-pelayanan-jasa-dalam.html>  
akses tanggal 23 Mei 2017 pukul 20.30 WIB



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

*bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya”*(Q.S Ali Imran : 159)

Berdasarkan ayat di atas, jelas bahwa setiap manusia dituntunkan untuk berlaku lemah lembut agar orang lain merasakan kenyamanan bila berada di sampingnya. Apalagi dalam pelayanan yang mana konsumen banyak pilihan, bila pelaku bisnis tidak mampu memberikan rasa aman dengan kelemahan lembutannya maka konsumen akan berpidah ke perusahaan lain. Pelaku bisnis dalam memberikan pelayanan harus menghilangkan jauh jauh sikap keras hati dan harus memiliki sifat pemaaf kepada pelanggan agar pelanggan terhindar dari rasa takut, tidak percaya, dan perasaan adanya bahaya dari pelayanan yang diterima.<sup>43</sup>

Dalam melaksanakan pelayanan yang baik terhadap orang lain hendaknya kita saling tolong menolong dan bantu membantu dalam perbuatan kebaikan dan ketakwaan. Firman Allah SWT :

وَتَعَاوُنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوُنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢٠١﴾

Artinya: *“Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.”* ( QS. Al Maidah: 2 )

Ta'awun (saling tolong menolong), adalah merupakan salah satu cara menjaga ukhuwah islamiah (persaudaraan dalam islam). Tidak ada arti dan nilainya jika kita menganggap saudara tetapi kita tidak membantu saudara

<sup>43</sup> Ibid

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kita ketika memerlukan bantuan, dan menolongnya ketika dia ditimpa cobaan, serta belas kasihan ketika ia dalam keadaan lemah.

Rasulullah SAW. telah mengajarkan tujuan saling tolong menolong dalam bermasyarakat adalah bagaikan bangunan:

حدثنا أبو بكر بن أبي ثيبه وأبو عامر الأثري قالوا حدثنا عبد الله بن المريس وأبو أسامة حو حدثنا  
 حمد بن العلاء أبو كريب حدثنا أبو المبراء أبو بن المريس وأبو أسامة كلهم عن يزيد عن  
 أبي بردة عن أبي موسى قال رسول الله صلى الله عليه وسلم للمؤمنين من الله ومن كل المؤمنين  
 يشلبعضه بعضا

Artinya: "Mukmin yang satu dengan yang lainnya bagaikan sebuah bangunan yang saling memperkuat antara sebagian dengan sebagian yang lainnya. (Rasulullah SAW. sambil memasukkan jari-jari tangan ke sela jari-jari lainnya) (Muttafaqalah)<sup>44</sup>

### Hadits Muslim No.4684 Secara Lengkap

Telah menceritakan kepada kami [Abu Bakr bin Abu Syaibah] dan [Abu 'Amir Al Asy'ari] keduanya berkata; Telah menceritakan kepada kami ['Abdullah bin Idris] dan [Abu Usamah]; Demikian juga diriwayatkan dari jalur lainnya, Dan telah menceritakan kepada kami [Muhammad bin Al A'laa Abu Kuraib]; Telah menceritakan kepada kami [Ibnu Al Mubarak] dan [Ibnu Idris] serta [Abu Usamah] seluruhnya dari [Buraidd] dari [Abu Burdah] dari [Abu Musa] dia berkata; Rasulullah shallallahu 'alaihi wasallam bersabda: "Orang mukmin yang satu dengan mukmin yang lain bagaikan satu bangunan, satu dengan yang lainnya saling mengokohkan.

Perkataan yang tidak sopan yang dapat menyebabkan orang tersinggung dan sakit hati, ini adalah buah dari lisan atau lidah seseorang yang tidak pandai menggunakannya. Dalam hal melayani (*service*) dianjurkan untuk bersikap dan berakhlak yang mulia, karena pelanggan merupakan raja, yang ingin dilayani (*service*) dengan baik dan santun. Firman Allah dalam QS Asy Syu'ara' 84 :

<sup>44</sup> HR Bukhori (no 481, 2446, 6026), Muslim (no 2585) dan At Tirmidzi (no 1928), dari sahabat Abu Musa al Asy'ari Radhiyallahu anhu

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

وَأَجْعَلْ لِّي لِسَانَ صِدْقٍ فِي الْآخِرِينَ

Artinya : “dan jadikanlah aku buah tutur yang baik bagi orang-orang (yang datang) kemudian” (Q.S Asy Syu’ara: 84)

Menurut Didin Hafidudin dan Hermawan Kartajaya menyatakan terdapat nilai-nilai Islami yang harus diterapkan dalam memberikan pelayanan yang maksimal yaitu<sup>45</sup> :

#### 1. Profesional (*Fathanah*)

Menurut Didin Hafidudin “Profesional adalah bekerja dengan maksimal dan penuh komitmen dan kesungguhan.” Agama Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa uang barang maupun jasa (pelayanan) hendaknya memberikan yang berkualitas jangan memberikan yang buruk kepada orang lain.

Islam mendorong umatnya untuk bekerja dan memproduksi, bahkan menjadikannya sebagai sebuah kewajiban terhadap orang-orang yang mampu, lebih dari itu Allah akan memberi balasan setimpal sesuai dengan amal/kerja.<sup>46</sup>

#### 2. Kesopanan dan Keramahan (*Tabligh*)

Menurut Hermawan Kartajaya “*Tabligh* artinya komunikatif dan argumentatif.” Orang yang memiliki sifat *tabligh* akan menyampaikan dengan benar dan tutur kata yang tepat. Kesopanan dan keramahan merupakan inti dalam memberikan pelayanan kepada orang lain.

<sup>45</sup> Didin Hafidudin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Pemasaran Syariah dalam Praktik*, Cema Insani Inpress, Jakarta: 2003) hlm. 63.

<sup>46</sup> Nurul Huda, *Ekonomi Makro Islam: Pendekatan teoritis*, Edisi Pertama, Cetakan ke-1, Jakarta: Kencana, 2008), hlm. 227



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Teladan diberikan Rasulullah SAW yang mana dalam memberikan pelayanan Rasulullah memperlakukan pelayannya seperti anggota keluarganya sendiri dan menganjurkan kepada para sahabat beliau untuk memperlakukan para pelayan mereka dengan baik.<sup>47</sup>

#### 3. Jujur (*Sidik*)

Konsepsi syariah bersifat abadi dan tidak berubah selama-lamanya. Perbuatan yang dinilai terpuji (baik) menurut syariah seperti : jujur, menepati janji, melaksanakan jual beli yang halal dan lain-lain. Kesemua ini tidak akan menjadi perbuatan yang tercela, demikian juga suatu perbuatan yang menurut syariah tidak akan berubah menjadi perbuatan yang terpuji, jadi apa yang dinyatakan terpuji menurut ketentuan syariah akan terpuji selamanya, begitu juga sebaliknya.<sup>48</sup>

Islam sangat menghargai kejujuran dan melarang sikap khianat, oleh sebab itu muslim yang menjadi pelaku bisnis hendaknya taat pada janji dan amanah. Dilarang berkhianat kepada siapapun, termasuk nasabah atau konsumen.<sup>49</sup>

#### 4. Amanah

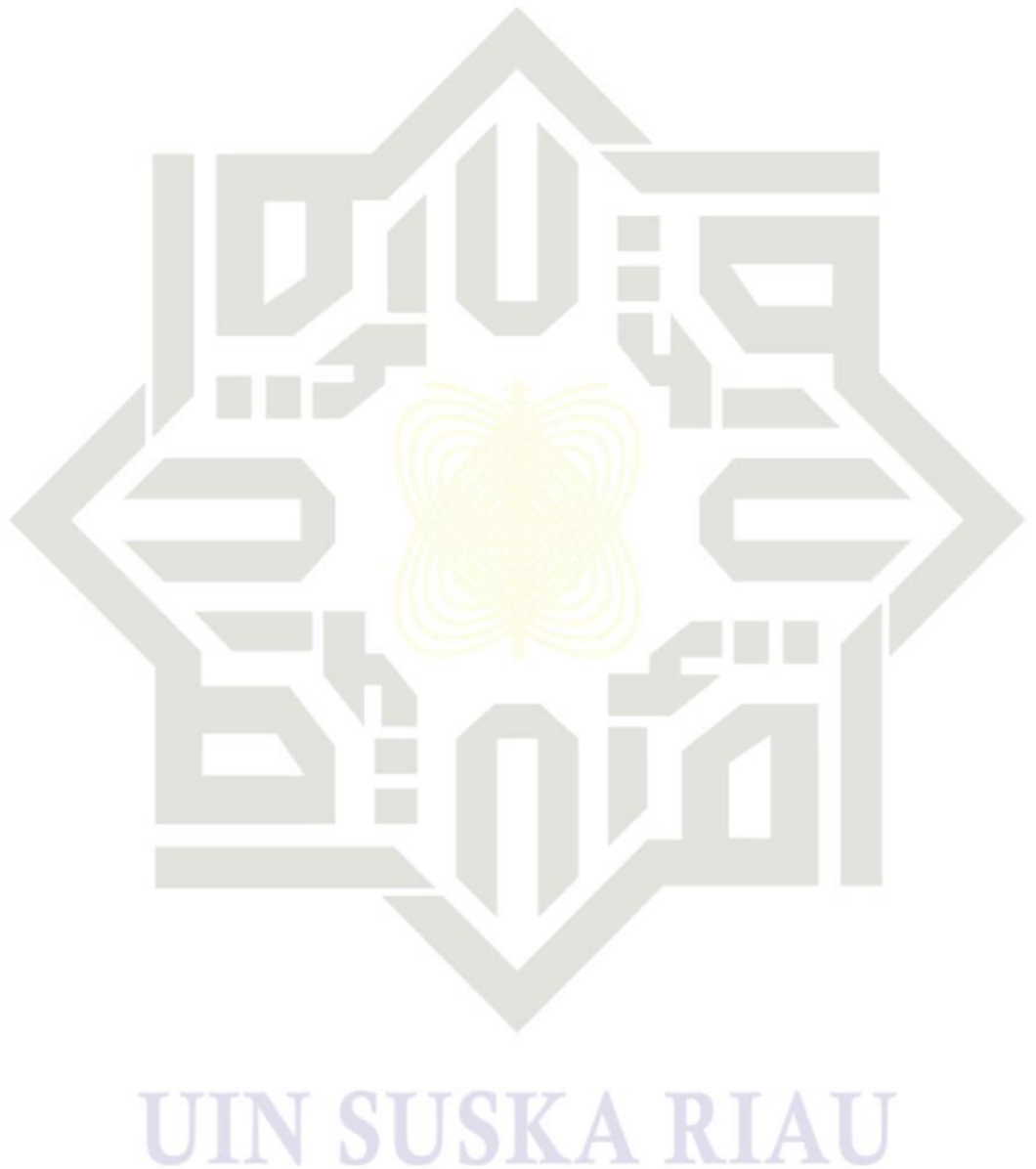
Amanah berarti dapat dipercaya, bertanggung jawab, dan kredibel. Amanah bisa juga bermakna keinginan untuk memenuhi sesuatu sesuai dengan ketentuan. Dalam melaksanakan setiap tugas dan kewajiban,

<sup>47</sup> Afzalurahman, *Rasulullah Sebagai Seorang Pedagang*, (Jakarta: Yayasan Swarna Bumi, 1997), hlm. 282

<sup>48</sup> M. Ismail Yusanto dan M. Arief Yunus, *Pengantar Ekonomi Islam*, (Bogor: Al Azhar Press, 2009), hlm. 58

<sup>49</sup> Didin Hafidudin dan Hendri Tanjung, *Op.cit*, hlm. 55,

amanah ditampilkan dalam keterbukaan, pelayanan yang optimal, dan ihsan (berbuat yang terbaik) dalam segala hal.<sup>50</sup>



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<sup>50</sup> <http://repository.uin-suska.ac.id/7261/4/BAB%20III.pdf>, diakses tanggal 18 Desember 2019, pukul 19.31 WIB

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB V

### PENUTUP

#### A Kesimpulan

Kesimpulan dari hasil penelitian Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di BMT Al Ittihad Rumbai Pekanbaru adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan yang dilakukan karyawan di BMT Al Ittihad Rumbai sudah sesuai dengan SOP (*Standard Operational Procedure*) yang telah ditetapkan, yaitu dilarang meminta imbalan kepada nasabah, dilarang menawarkan sesuatu kepada nasabah, dilarang berbicara dengan teman apabila melayani nasabah.
2. Dari hasil penelitian dengan menggunakan uji regresi linier sederhana, di dapat jika harga  $X = 40$ , maka :  $Y = 0,275 + 0,382 (40) = 15,555$  X naik 40 maka harga Y diprediksi akan naik juga sebesar 15,555. Jadi hubungan yang terjalin adalah hubungan positif. Jika harga X naik maka harga Y akan ikut naik, sebaliknya jika harga X turun maka harga Y akan ikut turun.

Untuk hasil uji t diketahui bahwa terdapat pengaruh antara pelayanan terhadap kepuasan nasabah BMT Al Ittihad Rumbai Pekanbaru.

Untuk koefisien korelasi sederhana menunjukan bahwa kontribusi pengaruh variabel independen (pelayanan) terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah) adalah sebesar 59,2%, sedangkan sisanya sebesar



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

40,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model ini.

3. Adapun tinjauan Ekonomi Syari'ah terhadap pelayanan yang dilaksanakan di BMT Al Ittihad Rumbai sudah sesuai dengan Ekonomi Syaari'ah, karena karyawan BMT Al Ittihad Rumbai melayani nasabahnya dengan baik dan sopan, berpakaian islami, dan memberikan barang dan jasa yang berkualitas.

#### B. Saran

Berdasarkan kesimpulan, maka penulis berusaha untuk memberikan saran yang kiranya dapat bermanfaat bagi BMT Al Ittihad Rumbai Pekanbaru berdasarkan penelitian ini antara lain :

1. BMT Al Ittihad Rumbai Pekanbaru agar dapat mempertahankan kualitas pelayanannya yang baik ini selamanya, karena tingginya tingkat persaingan.
2. Untuk akademik penelitian ini diharapkan dilanjutkan oleh penelitian lain dengan objek dan sudut pandang yang berbeda sehingga dapat memperkaya khasanah Ekonomi Islam.
3. Dengan dilakukan penelitian ini, penulis berharap kepada nasabah BMT Al Ittihad Rumbai dapat bekerja sama dengan Karyawan di BMT Al Ittihad Rumbai untuk sama-sama menjalankan aturan-aturan yang berlaku di BMT Al Ittihad Rumbai agar tetap terjaga pelayanan dan kualitas yang baik.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Abdul Gafur Anshori. 2007, *Perbankan Syariah di Indonesia*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Abdul Hamid Mursi. 1988, *Sumber Daya Manusia yang Produktif Pendekatan Al-Qur'an dan Sains*, Jakarta: Gema Insani Press
- Adiwarman Karim. 2010. *Bank Islam (Analisis Fikih dan Keuangan)*, Jakarta: PT Raja Grafindi Persada
- Akhmad Mujahidin. 2013, *Ekonomi Islam Sejarah, Konsep, Instrumen, Negara, dan Pasar*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Alfabet [http://www.academia.edu/5096017/KEPUASAN\\_NASABAH](http://www.academia.edu/5096017/KEPUASAN_NASABAH)
- Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*. Bogor: Ghalia Indonesia. 2010.
- Al-Qur'an dan Terjemahannya, *Qur'an Tajwid*, Departemen Agama RI, Jakarta: Maghfirah, 2006
- Arifin Hamid. 2007. *Hukum Ekonomi Islam*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Buchory, Djaslim Saladin. 2006. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank*. Bandung: Linda Karya
- Dicki Hartanto. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain (Konsep Umum dan Syariah)*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo
- Eddin Hafidudin, Hendri Tanjung. 2003. *Manajemen Pemasaran Syariah dalam Praktik*. Jakarta: Gema Insani Inpress
- Faisal Badroen. 2007, *Etika Bisnis Dalam Islam*, (Jakarta: Kencana Perdana Media Group
- H. Malayu S.P. Hasibuan. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- HR Bukhari no 2682 & Muslim no 59, dari Abu Hurairah Muttafaq Alaihi
- Hertanto Widodo. *Panduan Praktis Operasional Baitul Mal Wat Tamwil (BMT)*. Bandung: Penerbit Mizan
- HR Bukhori (no 481, 2446, 6026), Muslim (no 2585) dan At Tirmidzi (no 1928), dari Sahabat Abu Musa al Asy'ari Radhiyallahuanhu



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Musaini Usman, R. Purnomo Setiady Akbar. 2011. *Pengantar Statiska*. Jakarta: Bumi Aksara
- Iqbal Hasan. 2005. *Pokok-Pokok Materi Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Ismail. 2010. *Manajemen Perbankan dari Teori Menuju Aplikasi* Jakarta: Kencana
- Kasmir. 2004. *Pemasaran Bank*. Jakarta; Kencana
- Kasmir. 2006. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada
- M. Ismail Yusanto, M. Arief Yunus, 2009. *Pengantar Ekonomi Islam*. Bogor: Al Azhar Press
- M. NurRianto Al Arif. 2010. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Jakarta
- M. Yatimin Abdulllah. 2006, *Pengantar Study Etika*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada,
- Mawardi. 2008. *Lembaga Perekonomian Umat*. Pekanbaru: Suska Press
- Muhamad. 2008. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam : Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta: Rajagrafindo Persada
- Muhammad Syafi'i Antonio. 2001 *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani
- Muhammad. 2000. *Lembaga-Lembaga Keuangan Umat Kontemporer*. Yogyakarta: UII Press
- Muhammad. 2002. *Visi Al-Qur'an Tentang Etika dan Bisnis*. Jakarta: Salemba Diniyah
- Muhammad. 2007. *Lembaga Ekonomi Syari'ah*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Narul Huda. 2008. *Ekonomi Makro Islam: Pendekatan teoritis*, Jakarta: Kencana
- Philip Kotler & Kevin Lane Keller. 2008 *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Erlangga, Edisi 2
- Saifuddin Azwar. 2011. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pengajar
- Yusrialis. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah dalam Sistem Keuangan Indonesia*. Pekanbaru: Suska Press





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Internet:

- <http://ciputrauceo.net/blog/2016/2/18/kualitas-pelayanan-dimensi-dan-cara-mengukurnya>, diakses tanggal 23 Mei 2017 pukul 20.46 WIB
- <http://thedarkancokullujaba.blogspot.co.id/2010/12/kualitas-pelayanan-jasa-dalam.html>, diakses tanggal 23 Mei 2017 pukul 20.30 WIB
- <http://repository.uin-suska.ac.id/6980/3/BAB%2011.pdf>, diakses tanggal 18 Desember 2018 pukul 19.31 WIB
- [http://digilib.uin-suska.ac.id/19196/2/11390059\\_bab-i\\_iv-atau-v\\_daftar-pustaka.pdf](http://digilib.uin-suska.ac.id/19196/2/11390059_bab-i_iv-atau-v_daftar-pustaka.pdf), diakses tanggal 17 April 2017
- <http://tiaraekonomi.blogspot.co.id/2009/07/etika-pelayanan-islami.html>, diakses tanggal 23 Mei 2017 pukul 20.25 WIB
- <http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/22372/Chapter%20II.pdf>, diakses tanggal 17 Desember 2018 pukul 19.17 WIB
- <http://repository.uin-suska.ac.id/7261/4/BAB%20III.pdf>, diakses tanggal 18 Desember pukul 19.31 WIB
- <http://http://repo.iain-tulungagung.ac.id/82/2/BAB%20I%20II%20III%20IV.pdf>, 27 Juli 2017
- <http://memoryhanik.blogspot.co.id/2016/11/teori-kepuasan-konsumen-dalam.html> diakses pada 13 Agustus 2017 pukul 19.20 WIB
- [http://www.academia.edu/5096017/KEPUASAN\\_NASABAH](http://www.academia.edu/5096017/KEPUASAN_NASABAH), diakses tanggal 17 Mei 2017 pukul 19.40 WIB
- <https://www.dictio.id/t/apakah-yang-dimaksud-dengankepuasanpelanggan/14447>, diakses tanggal 17 Mei 2017 pukul 19.20 WIB
- <https://faridaumi98.blogspot.com/2015/08/kepuasan-konsumen.html>, diakses tanggal 18 Desember 2018 pukul 19.15 WIB

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- | No | Bukti Fisik |     |     |     | Kehandalan |     | Tanggapan |     |     |     | Jaminan |     |     | Perhatian |     |     | Jumlah | Kesial Harapan | Kemudahan |     |     | Kepuasan Nasabah | Kesediaan Merekomendasikan | Jumlah |     |     |
|----|-------------|-----|-----|-----|------------|-----|-----------|-----|-----|-----|---------|-----|-----|-----------|-----|-----|--------|----------------|-----------|-----|-----|------------------|----------------------------|--------|-----|-----|
|    | 3F1         | 3F2 | 3F3 | 3F4 | KH1        | KH2 | Tg1       | Tg2 | Tg3 | Tg4 | Jm1     | Jm2 | Jm3 | PH1       | PH2 | PH3 |        |                | SH1       | SH2 | KM1 |                  |                            |        | KM2 | KM3 |
|    |             |     |     |     |            |     |           |     |     |     |         |     |     |           |     |     |        |                |           |     |     |                  |                            |        |     |     |
| 1  | 4           | 4   | 4   | 4   | 4          | 4   | 4         | 3   | 3   | 3   | 3       | 3   | 3   | 3         | 3   | 3   | 51     | 4              | 3         | 4   | 3   | 3                | 20                         |        |     |     |
| 2  | 3           | 3   | 3   | 3   | 3          | 3   | 3         | 3   | 3   | 3   | 3       | 3   | 3   | 4         | 4   | 4   | 48     | 4              | 3         | 3   | 3   | 3                | 19                         |        |     |     |
| 3  | 3           | 3   | 3   | 3   | 3          | 3   | 3         | 3   | 3   | 3   | 3       | 3   | 3   | 3         | 3   | 3   | 45     | 3              | 3         | 3   | 2   | 3                | 17                         |        |     |     |
| 4  | 3           | 3   | 3   | 3   | 3          | 3   | 3         | 4   | 4   | 3   | 3       | 3   | 3   | 3         | 4   | 4   | 49     | 3              | 3         | 3   | 3   | 3                | 18                         |        |     |     |
| 5  | 4           | 4   | 4   | 4   | 3          | 3   | 3         | 3   | 3   | 4   | 3       | 3   | 3   | 3         | 3   | 3   | 49     | 3              | 3         | 3   | 4   | 3                | 20                         |        |     |     |
| 6  | 3           | 3   | 3   | 3   | 3          | 3   | 3         | 3   | 3   | 3   | 3       | 3   | 3   | 3         | 3   | 3   | 45     | 2              | 3         | 3   | 2   | 3                | 15                         |        |     |     |
| 7  | 4           | 4   | 4   | 4   | 3          | 3   | 3         | 4   | 3   | 4   | 4       | 4   | 4   | 4         | 4   | 4   | 56     | 4              | 4         | 4   | 4   | 4                | 24                         |        |     |     |
| 8  | 3           | 2   | 3   | 3   | 3          | 3   | 3         | 3   | 3   | 3   | 3       | 3   | 3   | 3         | 3   | 3   | 43     | 2              | 3         | 3   | 2   | 3                | 16                         |        |     |     |
| 9  | 3           | 3   | 4   | 4   | 3          | 3   | 3         | 4   | 4   | 3   | 3       | 3   | 3   | 3         | 3   | 3   | 52     | 3              | 3         | 3   | 4   | 4                | 21                         |        |     |     |
| 10 | 3           | 3   | 3   | 3   | 3          | 3   | 3         | 3   | 4   | 3   | 3       | 3   | 3   | 3         | 3   | 3   | 46     | 3              | 3         | 3   | 4   | 3                | 4                          |        |     |     |
| 11 | 3           | 3   | 3   | 4   | 3          | 3   | 3         | 3   | 3   | 3   | 4       | 3   | 3   | 3         | 4   | 3   | 48     | 4              | 3         | 3   | 4   | 3                | 21                         |        |     |     |
| 12 | 4           | 4   | 4   | 4   | 3          | 3   | 3         | 3   | 4   | 4   | 4       | 4   | 4   | 4         | 4   | 4   | 54     | 4              | 3         | 3   | 3   | 3                | 19                         |        |     |     |
| 13 | 3           | 3   | 3   | 3   | 3          | 3   | 3         | 3   | 3   | 3   | 3       | 3   | 3   | 3         | 3   | 3   | 48     | 4              | 4         | 3   | 3   | 3                | 4                          |        |     |     |
| 14 | 3           | 2   | 2   | 2   | 3          | 3   | 3         | 2   | 2   | 2   | 3       | 3   | 3   | 2         | 3   | 3   | 37     | 2              | 2         | 2   | 2   | 3                | 2                          |        |     |     |
| 15 | 3           | 4   | 4   | 4   | 4          | 4   | 4         | 4   | 4   | 4   | 4       | 4   | 4   | 4         | 4   | 4   | 53     | 4              | 4         | 4   | 4   | 4                | 23                         |        |     |     |
| 16 | 4           | 4   | 4   | 4   | 3          | 3   | 3         | 3   | 3   | 3   | 3       | 3   | 3   | 3         | 3   | 3   | 43     | 3              | 3         | 3   | 3   | 3                | 18                         |        |     |     |
| 17 | 3           | 3   | 3   | 3   | 3          | 3   | 3         | 3   | 3   | 3   | 3       | 3   | 3   | 3         | 3   | 3   | 43     | 3              | 3         | 3   | 3   | 3                | 22                         |        |     |     |
| 18 | 3           | 4   | 4   | 4   | 3          | 3   | 3         | 3   | 3   | 3   | 3       | 3   | 3   | 3         | 3   | 3   | 50     | 3              | 3         | 3   | 4   | 3                | 19                         |        |     |     |
| 19 | 4           | 3   | 4   | 4   | 3          | 3   | 3         | 3   | 3   | 3   | 3       | 3   | 3   | 3         | 3   | 3   | 51     | 4              | 4         | 3   | 2   | 3                | 20                         |        |     |     |
| 20 | 4           | 3   | 3   | 3   | 3          | 3   | 3         | 3   | 3   | 3   | 3       | 3   | 3   | 3         | 3   | 3   | 47     | 3              | 2         | 3   | 3   | 3                | 17                         |        |     |     |
| 21 | 3           | 4   | 3   | 3   | 3          | 3   | 3         | 3   | 3   | 4   | 4       | 4   | 4   | 4         | 4   | 4   | 51     | 3              | 3         | 4   | 3   | 3                | 20                         |        |     |     |
| 22 | 3           | 3   | 3   | 3   | 3          | 3   | 3         | 3   | 3   | 3   | 3       | 3   | 3   | 3         | 3   | 3   | 44     | 3              | 4         | 3   | 3   | 3                | 19                         |        |     |     |
| 23 | 3           | 3   | 3   | 3   | 3          | 3   | 3         | 3   | 3   | 3   | 3       | 3   | 3   | 3         | 3   | 3   | 45     | 3              | 2         | 3   | 3   | 3                | 16                         |        |     |     |
| 24 | 4           | 3   | 4   | 3   | 3          | 3   | 3         | 3   | 3   | 3   | 3       | 3   | 3   | 3         | 3   | 3   | 49     | 3              | 3         | 2   | 3   | 3                | 17                         |        |     |     |
| 25 | 4           | 3   | 4   | 4   | 4</        |     |           |     |     |     |         |     |     |           |     |     |        |                |           |     |     |                  |                            |        |     |     |



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

[illegible]



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

[illegible]



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### Frequencies Frequency Table

BF1				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	42	42.0	42.0
	Setuju	57	57.0	99.0
	Kurang Setuju	1	1.0	100.0
	Total	100	100.0	

BF2				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	33	33.0	33.0
	Setuju	63	63.0	96.0
	Kurang Setuju	4	4.0	100.0
	Total	100	100.0	

BF3				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	49	49.0	49.0
	Setuju	50	50.0	99.0
	Kurang Setuju	1	1.0	100.0
	Total	100	100.0	

Kh1				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	33	33.0	33.0
	Setuju	65	65.0	98.0
	Kurang Setuju	2	2.0	100.0
	Total	100	100.0	

Kh2				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	29	29.0	29.0
	Setuju	68	68.0	97.0
	Kurang Setuju	3	3.0	100.0
	Total	100	100.0	

Tg1				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	26	26.0	26.0
	Setuju	69	69.0	95.0
	Kurang Setuju	5	5.0	100.0
	Total	100	100.0	

UIN SUSKA RIAU



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tg2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Setuju	36	36.0	36.0	36.0
Setuju	58	58.0	58.0	94.0
Kurang Setuju	6	6.0	6.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Tg3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Setuju	38	38.0	38.0	38.0
Setuju	59	59.0	59.0	97.0
Kurang Setuju	3	3.0	3.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Tg4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Setuju	39	39.0	39.0	39.0
Setuju	57	57.0	57.0	96.0
Kurang Setuju	4	4.0	4.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Jm1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Setuju	47	47.0	47.0	47.0
Setuju	50	50.0	50.0	97.0
Kurang Setuju	3	3.0	3.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Jm2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Setuju	32	32.0	32.0	32.0
Setuju	66	66.0	66.0	98.0
Kurang Setuju	2	2.0	2.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Jm3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Setuju	39	39.0	39.0	39.0
Setuju	60	60.0	60.0	99.0
Kurang Setuju	1	1.0	1.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

UIN SUSKA RIAU





### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Ph1				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	28	28.0	28.0
	Setuju	64	64.0	92.0
	Kurang Setuju	8	8.0	100.0
	Total	100	100.0	

Ph2				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	41	41.0	41.0
	Setuju	56	56.0	97.0
	Kurang Setuju	3	3.0	100.0
	Total	100	100.0	

Ph3				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	35	35.0	35.0
	Setuju	64	64.0	99.0
	Kurang Setuju	1	1.0	100.0
	Total	100	100.0	

SH1				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	37	37.0	37.0
	Setuju	53	53.0	90.0
	Kurang Setuju	10	10.0	100.0
	Total	100	100.0	

SH2				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	33	33.0	33.0
	Setuju	59	59.0	92.0
	Kurang Setuju	8	8.0	100.0
	Total	100	100.0	

KMJ1				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Setuju	26	26.0	26.0
	Setuju	66	66.0	92.0
	Kurang Setuju	8	8.0	100.0
	Total	100	100.0	

UIN SUSKA RIAU



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KMJ2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Setuju	26	26.0	26.0	26.0
Setuju	63	63.0	63.0	89.0
Kurang Setuju	11	11.0	11.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KMJ3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Setuju	33	33.0	33.0	33.0
Setuju	62	62.0	62.0	95.0
Kurang Setuju	5	5.0	5.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

KM1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Setuju	36	36.0	36.0	36.0
Setuju	54	54.0	54.0	90.0
Kurang Setuju	10	10.0	10.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Correlations

[illegible]





### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	Correlations															Kualitas Pelayanan	
	BF1	BF2	BF3	Kh1	Kh2	Tg1	Tg2	Tg3	Tg4	Jm1	Jm2	Jm3	Ph1	Ph2	Ph3		
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.418	.348	.408	.385	.446	.493	.522	.392	.343	.499	1	.578	.354	.390	.356	.674	
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.441	.295	.410	.401	.398	.461	.572	.395	.417	.510	.578	1	.399	.311	.323	.674	
Sig. (2-tailed)	.000	.003	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.002	.001	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.304	.337	.354	.449	.415	.370	.595	.297	.446	.548	.354	.399	1	.501	.544	.681	
Sig. (2-tailed)	.002	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.003	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.374	.240	.346	.373	.334	.286	.435	.539	.421	.342	.390	.311	.501	1	.635	.641	
Sig. (2-tailed)	.000	.016	.000	.000	.001	.004	.000	.000	.000	.001	.000	.002	.000		.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.477	.270	.260	.460	.409	.308	.521	.532	.551	.477	.356	.323	.544	.635	1	.697	
Sig. (2-tailed)	.000	.007	.009	.000	.000	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000		.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.673	.599	.635	.684	.686	.647	.819	.663	.715	.726	.674	.674	.681	.641	.697	1	
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### Correlations

		Correlations						
		SH1	SH2	KMJ1	KMJ2	KMJ3	KM1	Kepuasan Nasabah
SH1	Pearson Correlation	1	.626	.519	.402	.475	.582	.801
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
SH2	Pearson Correlation	.626	1	.474	.410	.371	.474	.741
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
KMJ1	Pearson Correlation	.519	.474	1	.499	.622	.499	.786
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
KMJ2	Pearson Correlation	.402	.410	.499	1	.426	.490	.709
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
KMJ3	Pearson Correlation	.475	.371	.622	.426	1	.457	.727
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
KM1	Pearson Correlation	.582	.474	.499	.490	.457	1	.779
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Kepuasan Nasabah	Pearson Correlation	.801	.741	.786	.709	.727	.779	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### Reliability Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary		
	N	%
Valid	100	100.0
Cases Excluded <sup>a</sup>	0	.0
Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.917	15

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
BF1	46.5900	25.941	.616	.912
BF2	46.7100	26.228	.530	.915
BF3	46.5200	26.111	.572	.914
Kh1	46.6900	25.933	.629	.912
Kh2	46.7400	25.932	.632	.912
Tg1	46.7900	26.067	.586	.913
Tg2	46.7000	24.636	.779	.907
Tg3	46.6500	25.846	.602	.913
Tg4	46.6500	25.422	.659	.911
Jm1	46.5600	25.360	.672	.910
Jm2	46.7000	26.010	.619	.912
Jm3	46.6200	25.975	.618	.912
Ph1	46.8000	25.556	.619	.912
Ph2	46.6200	25.935	.575	.914
Ph3	46.6600	25.924	.645	.912





### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### Reliability Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary		
	N	%
Cases		
Valid	100	100.0
Excluded <sup>a</sup>	0	.0
Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.851	6

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
SH1	16.1200	4.935	.688	.816
SH2	16.1400	5.253	.614	.830
KMJ1	16.2100	5.218	.684	.818
KMJ2	16.2400	5.356	.570	.838
KMJ3	16.1100	5.412	.605	.832
KM1	16.1300	5.023	.656	.822



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan Nasabah	19.3900	2.69641	100
Kualitas Pelayanan	50.0000	5.42534	100

Correlations

		Kepuasan Nasabah	Kualitas Pelayanan
Pearson Correlation	Kepuasan Nasabah	1.000	.769
	Kualitas Pelayanan	.769	1.000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan Nasabah	.000	.000
	Kualitas Pelayanan	.000	.000
N	Kepuasan Nasabah	100	100
	Kualitas Pelayanan	100	100

Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Pelayanan <sup>b</sup>		Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. All requested variables entered.

Model Summary<sup>a</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.769 <sup>a</sup>	.592	.587	1.73130

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	425.874	1	425.874	141.998	.000 <sup>b</sup>
	Residual	293.916	98	2.999		
	Total	719.790	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.275	1.613		.171	.865
	Kualitas Pelayanan	.382	.032	.769	11.918	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kualitas Pelayanan	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions	
				(Constant)	Kualitas Pelayanan
1	1	1.994	1.000	.00	.00
	2	.006	18.579	1.00	1.00

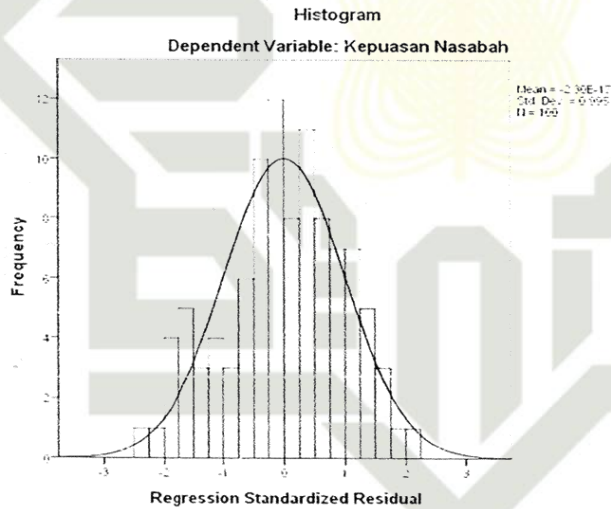
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Residuals Statistics<sup>a</sup>

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	14.4202	23.2129	19.3900	2.07407	100
Std. Predicted Value	-2.396	1.843	.000	1.000	100
Standard Error of Predicted Value	.173	.452	.237	.061	100
Adjusted Predicted Value	14.5238	23.3619	19.3912	2.07191	100
Residual	-3.91917	3.61000	.00000	1.72304	100
Std. Residual	-2.263	2.085	.000	.995	100
Stud. Residual	-2.281	2.095	.000	1.004	100
Deleted Residual	-3.98084	3.64646	-.00117	1.75602	100
Stud. Deleted Residual	-2.332	2.133	-.002	1.012	100
Mahal. Distance	.000	5.742	.990	1.102	100
Cook's Distance	.000	.084	.010	.013	100
Centered Leverage Value	.000	.058	.010	.011	100

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

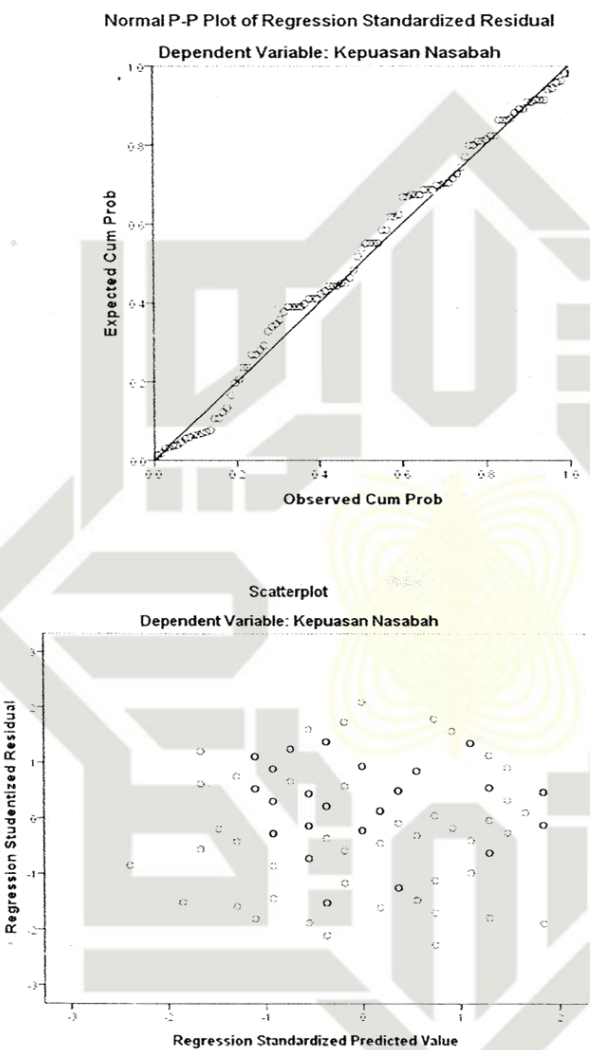
### Charts





### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

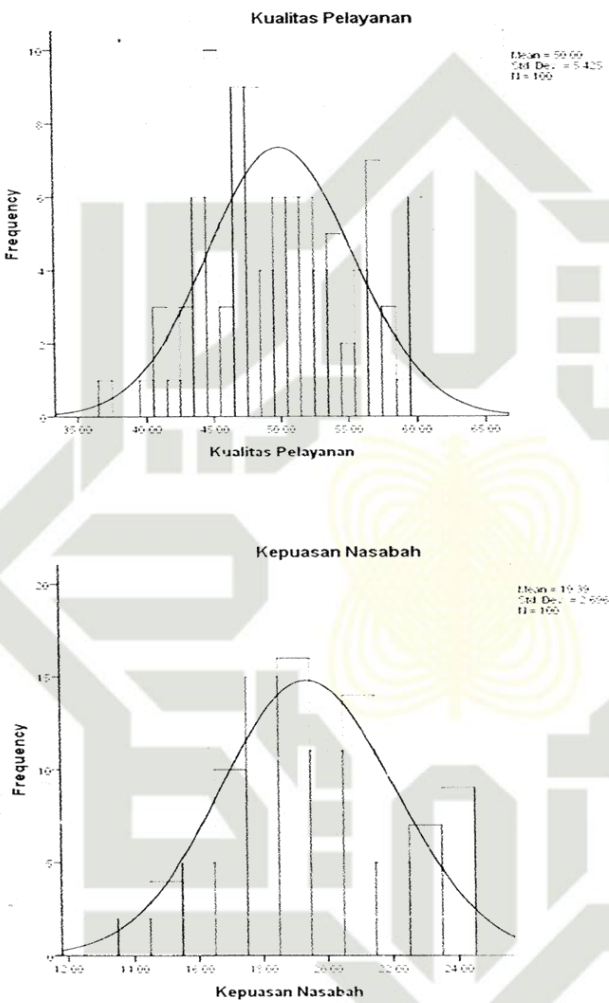
		Kualitas Pelayanan	Kepuasan Nasabah
N		100	100
Normal	Mean	50.0000	19.3900
Parameters <sup>a,b</sup>	Std. Deviation	5.42534	2.69641
	Absolute	.104	.098
Most Extreme	Positive	.104	.098
Differences	Negative	-.076	-.075
Kolmogorov-Smirnov Z		1.038	.975
Asymp. Sig. (2-tailed)		.231	.298

a. Test distribution is Normal.  
b. Calculated from data.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Histogram





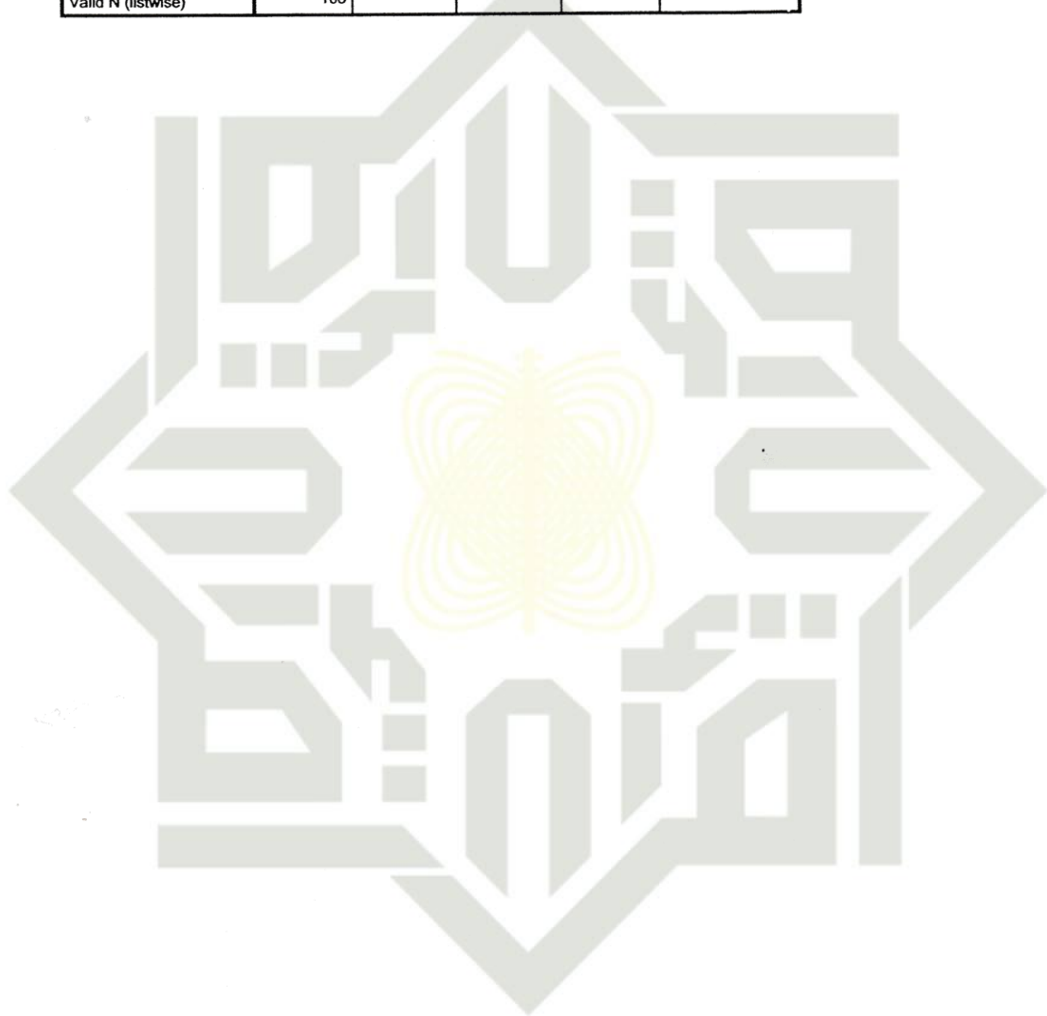


### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### Descriptives

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan	100	37.00	60.00	50.0000	5.42534
Kepuasan Nasabah	100	13.00	24.00	19.3900	2.69641
Valid N (listwise)	100				



UIN SUSKA RIAU



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

T Tabel Statistics

df	Level of Significance				df	Level of Significance			
N	0,005	0,010	0,025	0,050	N	0,005	0,010	0,025	0,050
1	63,657	31,821	12,706	6,314	51	2,676	2,402	2,008	1,675
2	9,925	6,965	4,303	2,920	52	2,674	2,400	2,007	1,675
3	5,841	4,541	3,182	2,353	53	2,672	2,399	2,006	1,674
4	4,604	3,747	2,776	2,132	54	2,670	2,397	2,005	1,674
5	4,032	3,365	2,571	2,015	55	2,668	2,396	2,004	1,673
6	3,707	3,143	2,447	1,943	56	2,667	2,395	2,003	1,673
7	3,499	2,998	2,365	1,895	57	2,665	2,394	2,002	1,672
8	3,355	2,896	2,306	1,860	58	2,663	2,392	2,002	1,672
9	3,250	2,821	2,262	1,833	59	2,662	2,391	2,001	1,671
10	3,169	2,764	2,228	1,812	60	2,660	2,390	2,000	1,671
11	3,106	2,718	2,201	1,796	61	2,659	2,389	2,000	1,670
12	3,055	2,681	2,179	1,782	62	2,657	2,388	1,999	1,670
13	3,012	2,650	2,160	1,771	63	2,656	2,387	1,998	1,669
14	2,977	2,624	2,145	1,761	64	2,655	2,386	1,998	1,669
15	2,947	2,602	2,131	1,753	65	2,654	2,385	1,997	1,669
16	2,921	2,583	2,120	1,746	66	2,652	2,384	1,997	1,668
17	2,898	2,567	2,110	1,740	67	2,651	2,383	1,996	1,668
18	2,878	2,552	2,101	1,734	68	2,650	2,382	1,995	1,668
19	2,861	2,539	2,093	1,729	69	2,649	2,382	1,995	1,667
20	2,845	2,528	2,086	1,725	70	2,648	2,381	1,994	1,667
21	2,831	2,518	2,080	1,721	71	2,647	2,380	1,994	1,667
22	2,819	2,508	2,074	1,717	72	2,646	2,379	1,993	1,666
23	2,807	2,500	2,069	1,714	73	2,645	2,379	1,993	1,666
24	2,797	2,492	2,064	1,711	74	2,644	2,378	1,993	1,666
25	2,787	2,485	2,060	1,708	75	2,643	2,377	1,992	1,665
26	2,779	2,479	2,056	1,706	76	2,642	2,376	1,992	1,665
27	2,771	2,473	2,052	1,703	77	2,641	2,376	1,991	1,665
28	2,763	2,467	2,048	1,701	78	2,640	2,375	1,991	1,665
29	2,756	2,462	2,045	1,699	79	2,640	2,374	1,990	1,664
30	2,750	2,457	2,042	1,697	80	2,639	2,374	1,990	1,664
31	2,744	2,453	2,040	1,696	81	2,638	2,373	1,990	1,664
32	2,738	2,449	2,037	1,694	82	2,637	2,373	1,989	1,664
33	2,733	2,445	2,035	1,692	83	2,636	2,372	1,989	1,663
34	2,728	2,441	2,032	1,691	84	2,636	2,372	1,989	1,663
35	2,724	2,438	2,030	1,690	85	2,635	2,371	1,988	1,663
36	2,719	2,434	2,028	1,688	86	2,634	2,370	1,988	1,663
37	2,715	2,431	2,026	1,687	87	2,634	2,370	1,988	1,663
38	2,712	2,429	2,024	1,686	88	2,633	2,369	1,987	1,662
39	2,708	2,426	2,023	1,685	89	2,632	2,369	1,987	1,662
40	2,704	2,423	2,021	1,684	90	2,632	2,368	1,987	1,662
41	2,701	2,421	2,020	1,683	91	2,631	2,368	1,986	1,662
42	2,698	2,418	2,018	1,682	92	2,630	2,368	1,986	1,662
43	2,695	2,416	2,017	1,681	93	2,630	2,367	1,986	1,661
44	2,692	2,414	2,015	1,680	94	2,629	2,367	1,986	1,661
45	2,690	2,412	2,014	1,679	95	2,629	2,366	1,985	1,661
46	2,687	2,410	2,013	1,679	96	2,628	2,366	1,985	1,661
47	2,685	2,408	2,012	1,678	97	2,627	2,365	1,985	1,661
48	2,682	2,407	2,011	1,677	98	2,627	2,365	1,984	1,661
49	2,680	2,405	2,010	1,677	99	2,626	2,365	1,984	1,660
50	2,678	2,403	2,009	1,676	100	2,626	2,364	1,984	1,660

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

r Tabel (Pearson Produk Moment)  
(Level of Significance 5 % and 2 Tailed)

df = (N-2)	r	df = (N-2)	r
1	0,997	51	0,271
2	0,950	52	0,268
3	0,878	53	0,266
4	0,811	54	0,263
5	0,754	55	0,261
6	0,707	56	0,259
7	0,666	57	0,256
8	0,632	58	0,254
9	0,602	59	0,252
10	0,576	60	0,250
11	0,553	61	0,248
12	0,532	62	0,246
13	0,514	63	0,244
14	0,497	64	0,242
15	0,482	65	0,240
16	0,468	66	0,239
17	0,456	67	0,237
18	0,444	68	0,235
19	0,433	69	0,234
20	0,423	70	0,232
21	0,413	71	0,230
22	0,404	72	0,229
23	0,396	73	0,227
24	0,388	74	0,226
25	0,381	75	0,224
26	0,374	76	0,223
27	0,367	77	0,221
28	0,361	78	0,220
29	0,355	79	0,219
30	0,349	80	0,217
31	0,344	81	0,216
32	0,339	82	0,215
33	0,334	83	0,213
34	0,329	84	0,212
35	0,325	85	0,211
36	0,320	86	0,210
37	0,316	87	0,208
38	0,312	88	0,207
39	0,308	89	0,206
40	0,304	90	0,205
41	0,301	91	0,204
42	0,297	92	0,203
43	0,294	93	0,202
44	0,291	94	0,201
45	0,288	95	0,200
46	0,285	96	0,199
47	0,282	97	0,198
48	0,279	98	0,197
49	0,276	99	0,196
50	0,273	100	0,195





### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Tabel Hasil Uji Validitas**

Variabel	Dimensi	Pernyataan	r hitung	r table	Keputusan
Kualitas Pelayanan (X)	Bukti Fisik	BF1	0,673	0,197	Valid
		BF2	0,599	0,197	Valid
		BF3	0,635	0,197	Valid
	Kehandalan	Kh1	0,684	0,197	Valid
		Kh2	0,686	0,197	Valid
		Tg1	0,647	0,197	Valid
	Tanggapan	Tg2	0,819	0,197	Valid
		Tg3	0,663	0,197	Valid
		Tg4	0,715	0,197	Valid
	Jaminan	Jm1	0,726	0,197	Valid
		Jm2	0,674	0,197	Valid
		Jm3	0,674	0,197	Valid
	Perhatian	Ph1	0,681	0,197	Valid
		Ph2	0,641	0,197	Valid
		Ph3	0,697	0,197	Valid
Kepuasan Nasabah (Y)	Sesuai Harapan	SH1	0,801	0,197	Valid
		SH2	0,741	0,197	Valid
	Kemudahan Memperoleh Jasa	KMJ1	0,786	0,197	Valid
		KMJ2	0,709	0,197	Valid
		KMJ3	0,727	0,197	Valid
	Kesedian Merekomendasikan	KM1	0,779	0,197	Valid

Sumber : Data Olahan

**Tabel Hasil Uji Realibilitas Instrumen**

Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai Kritis	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan (X)	0,917	0,6	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	0,851	0,6	Reliabel

Sumber : Data Olahan

UIN SUSKA RIAU



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Tabel Hasil Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		KualitasPelayanan	KepuasanNasabah
N		100	100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	50.0000	19.3900
	Std. Deviation	5.42534	2.69641
Most Extreme Differences	Absolute	.104	.098
	Positive	.104	.098
	Negative	-.076	-.075
Kolmogorov-Smirnov Z		1.038	.975
Asymp. Sig. (2-tailed)		.231	.298

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

**Tabel Hasil Uji T**

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.275	1.613	.171	.865
	KualitasPelayanan	.362	.032	.769	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Acc. f 26/07/2019.

**ANGKET PENELITIAN  
IMPLEMENTASI ETIKA PELAYANAN DAN PENGARUHNYA TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH DI BMT (BAITUL MAL WAT TAMWIL) AL ITTIHAD  
RUMBAI PEKANBARU DITINJAU MENURUT EKONOMI ISLAM**

**I. IDENTITAS RESPONDEN**

Mohon dengan hormat kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i untuk menjawab pertanyaan dibawah ini dengan memberikan tanda (✓)

1. Nama : ..... (boleh dikosongi)
2. Jenis Kelamin : 1 [ ] Laki-laki  
2 [ ] Perempuan
3. Usia :  
1. [ ] 21 – 30 th  
2. [ ] 31 – 40 th  
3. [ ] 41 – 50 th  
4. [ ] 51 – 60 th
4. Pekerjaan / Profesi :  
1. [ ] PNS  
2. [ ] Pegawai Swasta  
3. [ ] Wiraswasta/Pedagang  
4. [ ] Lain-lain, Sebutkan : .....

**II. PETUNJUK PENGISIAN**

A. Berilah tanda ceklis (✓) pada kolom jawaban yang Bapak/Ibu/Sdr/i anggap sesuai, dengan alternatif jawaban sebagai berikut :

SS = Sangat setuju	KS = Kurang setuju
S = Setuju	TS = Tidak setuju

B. Lembar angket ini semata-mata bertujuan untuk memperoleh data sebagai bahan skripsi tentang Implementasi Etika Pelayanan dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Nasabah di BMT (Baitul Mal wat Tamwil) Al Itti'ad Rumbai Pekanbaru ditinjau Menurut Ekonomi Islam.

C. Mengenai jawaban yang diberikan, akan dijamin kerahasiaannya.

UIN SUSKA RIAU





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**III. PERTANYAAN**

**1. Variabel Kualitas Pelayanan**  
**a. TANGIBLE (BUKTI FISIK)**

No	Pernyataan	Tanggapan			
		SS	S	KS	TS
1	Gedung BMT Al Ittihad Rumbai yang bersih dan rapi				
2	BMT Al Ittihad Rumbai memiliki sarana dan prasarana yang lengkap				
3	Karyawan BMT Al Ittihad Rumbai yang berpenampilan rapi dan Islami				

**b. RELIABILITY (KEHANDALAN)**

	Pernyataan	Tanggapan			
1	Kemampuan karyawan BMT Al Ittihad Rumbai memberikan layanan sesuai yang dijanjikan				
2	Kemampuan karyawan BMT Al Ittihad Rumbai dalam penyelesaian masalah yang dihadapi nasabah				

UIN SUSKA RIAU



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**c. RESPONSIVENESS (TANGGAPAN)**

No	Pernyataan	Tanggapan			
		SS	S	KS	TS
1	BMT Al Ittihad selalu bersedia menerima dan membantu setiap keluhan dari nasabah dan memberikan solusi				
2	BMT Al Ittihad Rumbai selalu menjalankan tugasnya dengan cepat dan tepat dalam melayani nasabahnya				
3	BMT Al Ittihad memberikan informasi yang jelas kepada nasabahnya				
4	Karyawan BMT Al Ittihad ramah dan komunikatif				

**d. ASURANCE (JAMINAN)**

No	Pernyataan	Tanggapan			
		SS	S	KS	TS
1	Keamanan dalam bertransaksi				
2	Karyawan BMT Al Ittihad memiliki pengetahuan yang luas tentang produk-produknya				
3	Karyawan BMT Al Ittihad memiliki sifat yang dapat dipercaya untuk menumbuhkan rasa percaya kepada nasabahnya				



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**e. EMPHY (PERHATIAN)**

No	Pernyataan	Tanggapan			
		SS	S	KS	TS
1	BMT Al Ittihad Rumbai selalu memperhatikan kebutuhan dan memahami keinginan yang diharapkan nasabahnya				
2	Tegur sapa dan tutur kata karyawan BMT Al Ittihad Rumbai terhadap nasabahnya				
3	BMT Al Ittihad Rumbai memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi nasabahnya				

**2. Variabel kepuasan nasabah**

**a. Kesesuaian harapan**

No	Pernyataan	Tanggapan			
		SS	S	KS	TS
1	Pelayanan yang diberikan BMT Al Ittihad Rumbai sangat sesuai dengan harapan nasabahnya				
2	Visi dan Misi BMT Al Ittihad Rumbai sesuai dengan kenyataannya				





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**b. Kemudahan dalam memperoleh jasa**

No	Pernyataan	Tanggapan			
		SS	S	KS	TS
1	BMT Al Ittihad Rumbai memberikan kemudahan dalam melayani nasabahnya				
2	Nasabah BMT Al Ittihad Rumbai memperoleh kemudahan dalam menggunakan jasa pembiayaan				
3	BMT Al Ittihad Rumbai memberikan pelayanan yang memuaskan				

**c. Kesiediaan merekomendasikan**

No	Pernyataan	Tanggapan			
		SS	S	KS	TS
1	Saya akan mengajak orang lain, untuk bertransaksi melalui BMT Al Ittihad Rumbai				



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**  
**FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM**  
 كلية الشريعة و القانون  
**FACULTY OF SYARI'AH AND LAW**  
 Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-561645  
 Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: rektor@uin-suska.ac.id

**PENGESAHAN PERBAIKAN SEMINAR PROPOSAL**  
**FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

Proposal dengan judul IMPLEMENTASI ETIKA PELAYANAN DAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BMT ( BAITUL MAL WAT TAMWIL ) AL IJTIHAT RUMBAI PEKANBARU MENURUT EKONOMI ISLAM, ditulis oleh saudara :

Nama : RISK A INDAH MUTIA  
 NIM : 11325206247  
 Program Studi : EKONOMI SYARIAH  
 Diseminarkan pada :  
 Hari / Tanggal : 10 MARET 2017  
 Narasumber : SYAMSURIZAL, SE, M.Sc, Ak

Telah diperbaiki sesuai dengan saran narasumber seminar proposal mahasiswa Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Kepala Sub. Bagian Akademik

Desi Deyrika Devra, S.HI  
 NIP. 19731227 199402 0001

Pekanbaru, 10 April 2017  
 Narasumber

SYAMSURIZAL, SE, M.Sc, Ak  
 NIP. 19801216 200912 1002

UIN SUSKA RIAU



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM  
 RIAU  
 FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM  
 كلية الشريعة والقانون  
 FACULTY OF SHARIAH AND LAW  
 Alamat : Jl. H.R. Soebrantas KM. 15 Tampan Pekanbaru – Riau No. TELP. 0761-561645  
 Fax. 0761-562052, Web: [www.uin-suska.ac.id](http://www.uin-suska.ac.id), E-mail : rektorat @

**LEMBARAN PENGESAHAN  
 LAPORAN PENELITIAN KELOMPOK**

M. ABDI ALMAKTSUR, MA  
 Dosen Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum  
 Universitas Islam Negeri (UIN)  
 Sultan Syarif Kasim Riau

Penelitian kelompok yang berjudul “ Penerapan Bisnis Mahasiswa Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Syariah Dan Hukum Uin Suska Riau” disusun oleh:

- |   |   |
|---|---|
| 1. JULIA SEPVIANI<br>NIM. 11325205992           | 4. NITA SUNINGSIH<br>NIM. 11325206199     |
| 2. KHOIRANI OKTAREISA IDRIS<br>NIM. 11325205967 | 5. RISKA INDAH MUTIA<br>NIM. 11325206247  |
| 3. MENA AYU PUSPITA<br>NIM. 11325206164         | 6. RIZKA DWI ANGRAINY<br>NIM. 11325206037 |

Setelah diberikan arahan, bimbingan dan perbaikan seperlunya, maka Laporan Penelitian Kelompok ini dapat diterima dan disahkan sebagai salah satu syarat untuk penulisan skripsi.

Pekanbaru, 06 Februari 2016  
 Pembimbing,

M. ABDI ALMAKTSUR, MA  
 NIP. 19720701 199803 1 003

UIN SUSKA RIAU





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM**

**كلية الشريعة و القانون**

**FAKULTY OF SYARI'AH AND LAW**

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp. 0761-561645

Fax. 0761-562052 Web : www.uin-suska.ac.id, E-mail : rektor@uin-suska.ac.id

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : Un.04/F.I/PP.01.1/5921/2017

Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : RISKHA INDAH MUTIA  
N I M : 11325206247  
Jurusan : EKONOMI SYARIAH

Telah Lulus :

**UJIAN KOMPREHENSIF**

Yang diselenggarakan pada tanggal : **8 MEI 2017**

Demikianlah Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Pekanbaru, 20 September 2017

Dekan,



**Dr. H. Akbarizan, M.A., M.Pd**  
NIP. 19711001 199503 1 002

UIN SUSKA RIAU



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



# JURNAL HUKUM ISLAM

مجلة الأحكام الشرعية

## Journal For Islamic Law

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM 18 Simpang Baru, Panam Pekanbaru 28293

Po. Box 1004 Telp. (0761) 561645 Fax. (0761) 562052

www. Jurnalhukumislam.com email. admin@jurnalhukumislam.com

HP. 081275158167 – 085213573669

### SURAT KETERANGAN

Pengelola Jurnal Hukum Islam dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : **RISKA INDAH MUTIA**  
 NIM : **11325206247**  
 Jurusan : **EKONOMI SYARIAH**  
 Judul : **PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
 DI BMT (BAITUL MAL WAT TAMWIL) AL ITTIHAD RUMBAL  
 PEKANBARU**

Pembimbing : **Zuraidah, M.Ag**

Nama tersebut diatas telah menyerahkan jurnal Skripsi sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan.

Pekanbaru, 05 Februari 2020

An. Pimpinan Redaksi



**M. Alpi Syahrin, SH., MH., CPL**

**NIP. 198804302019031010**

UIN SUSKA RIAU



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**PEMERINTAH PROVINSI RIAU**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I & II Komp. Kantor Gubernur Riau  
 Jl. Jenderal Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39119 Fax. (0761) 39117, PEKANBARU  
 Email : dpmptsp@riau.go.id Kode Pos : 28126



**REKOMENDASI**

Nomor : 503/DPMTSP/NON IZIN-RISET/8705  
 TENTANG

**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET  
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.I/PP.00.9/6007/2017 Tanggal 26 September 2017**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

- |                      |   |   |
|----------------------|---|---|
| 1. Nama              | : | <b>RISKA INDAH MUTIA</b>  |
| 2. NIM / KTP         | : | <b>11325206247</b>  |
| 3. Program Studi     | : | <b>EKONOMI ISLAM</b>  |
| 4. Jenjang           | : | <b>S1</b>   |
| 5. Alamat            | : | <b>PEKANBARU</b>  |
| 6. Judul Penelitian  | : | <b>IMPLEMENTASI ETIKA PELAYANAN DAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BAITUL MAL WAT TAMWIL (BMT) RUMBAI MENURUT EKONOMI ISLAM</b> |
| 7. Lokasi Penelitian | : | <b>RUMBAI KOTA PEKANBARU</b>  |

Dengan Ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungan dengan kegiatan ini.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini dibuat.

Demikian Rekomendasi ini diberikan agar dapat digunakan sebagaimana mestinya dan kepada pihak yang terkait diharapkan untuk dapat memberikan kemudahan dan membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini dan terima kasih.

Dibuat di : Pekanbaru  
 Pada Tanggal : 27 September 2017  
 a.n. GUBERNUR RIAU  
**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
**PROVINSI RIAU**  
  
 EVAREHITA, SE, M.Si  
 Pembina Utama Muda  
 NIP. 19720628 199703 2 004

**Tembusan :**

**Disampaikan Kepada Yth :**

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Walikota Pekanbaru  
 Up. Kaban Kesbangpol dan Linmas di Pekanbaru
3. Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan

UIN SUSKA RIAU





### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**KOPERASI SIMPAN PINJAM PEMBIAYAAN SYARIAH**  
**BMT AL-ITTIHAD**  
 Badan Hukum No. 272/BH/DISKOP&UKM/3X/2001 tanggal 31 Oktober 2001  
 Komplek Damar 610 PT. Chevron Pasific Indonesia, Rumbai –Pekanbaru – RIAU  
 Telp (0761) 943025 – 559030  
 Email : [bmt@al-ittihad.org](mailto:bmt@al-ittihad.org) , [ykpibmt@yahoo.com](mailto:ykpibmt@yahoo.com)



---

Pekanbaru, 07 November 2017

Nomor : 07/BMTI-YKPI/XI/2017  
 Hal : Balasan Riset

Kepada Yth,  
 Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial  
 Di Tempat

Assalamualaikum Wr,Wb.  
 Dengan Hormat,

Menindaklanjuti surat dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik No. 071/BKBP-REKOM/2017/3045 perihal rekomendasi izin penelitian oleh mahasiswa:

Nama : RISKHA INDAH MUTIA  
 Nim : 11325206247  
 Jurusan : EKONOMI ISLAM  
 Judul : “ IMPLEMENTASI ETIKA PELAYANAN DAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BAITUL MAAL WATTAMWIL (BMT) RUMBAI MENURUT EKONOMI ISLAM ”

Kami dari pihak BMT Al-Ittihad bersedia memberikan data yang di butuhkan oleh mahasiswa tersebut.

Demikian surat ini kami buat, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

  
 KSPB BMT Al-Ittihad  
 Indra Putra  
 Manager BMT Al-Ittihad



Koperasi Syariah BMT AL ITTIHAD

{ 3 }



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## KOPERASI SYARIAH BMT AL ITTIHAD



Badan Hukum No. 272/BH/DISKOP&UKM/3X/2001 Tanggal 31 Oktober 2001  
 Komplek Damar 610 PT.Chevron Pasific Indonesia Rumbai –Pekanbaru – RIAU  
 Telp (0761) 943025 – 559030  
 Email : [bmt@al-ittihad.org](mailto:bmt@al-ittihad.org) , [ykpibmt@yahoo.com](mailto:ykpibmt@yahoo.com)

---

Pekanbaru, 25 Maret 2019

Nomor :036 /BMTI-YKPI/III/2019

Hal : Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian

Kepada Yth,  
 Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial  
 Di Tempat

Assalamualaikum Wr,Wb.

Dengan Hormat,

Yang bertanda tangan di bawah ini Manager BMT Al-Ittihad , menerangkan bahwa:

Nama : Riska Indah Mutia  
 NIM : 11325206247  
 Jurusan : Ekonomi Syariah  
 Judul : “ Etika Pelayanan dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Di BMT (Baitul Maal Wattamwil) Al Ittihad Rumbai Pekanbaru Ditinjau Menurut Ekonomi Syari’ah”

Dengan ini Kami dari pihak BMT Al-Ittihad menyatakan bahwa mahasiswa tersebut benar telah melakukan penelitian di KSPPS BMT Al-Ittihad.

Demikian surat ini kami buat, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu’alaikum Wr. Wb



KSPPS BMT Al-Ittihad

**Indra Putra**

Manager BMT Al-Ittihad

Koperasi Syariah BMT AL ITTIHAD



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran





### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## RIWAYAT HIDUP PENULIS

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*



**RISKA INDAH MUTIA**, lahir pada tanggal 13 Februari 1996 di Pekanbaru, Kecamatan Tampan, Kota Pekanbaru. Penulis merupakan anak ke dua dari 4 bersaudara dari pasangan Bapak Noprizal, SH dan Ibu Setia Apriani Umi Khomisyah. Bertempat tinggal di Jl Puri 1 No 4 Komp Marsan Sejahtera. Alamat email riskaindahmutiaa@gmail.com. Pendidikan formal yang telah penulis tempuh dimulai dari Taman Kanak-Kanak An Namiroh Pusat Pekanbaru, Setelah itu melanjutkan sekolah di SDN 020 Kecamatan Sail Kota Pekanbaru dan selesai pada tahun 2008. Setelah itu melanjutkan sekolah di SMP N 21 Pekanbaru dan selesai pada tahun 2010. Kemudian melanjutkan sekolah di SMA N 2 Siak Hulu dan selesai pada tahun 2013. Kemudian melanjutkan ke perguruan tinggi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Fakultas Syariah dan Hukum Jurusan Ekonomi Syariah pada tahun 2013. Pada Tahun 2015 melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) selama dua bulan di Bank Syari'ah Mandiri KCP Nangka Pekanbaru. Penulis juga pernah melaksanakan KKN pada Tahun 2016 di Desa Sialang Kubang Kabupaten Kampar. Atas berkat rahmad Allah Swt serta bimbingan dan dukungan orang-orang tercinta akhirnya penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BMT (BAITUL MAL WATAMWIL) AL ITTIHAD RUMBAI PEKANBARU”** penulis dinyatakan LULUS serta berhak menyandang gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada tahun 2020.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*